Rapport annuel de gestion

Office québécois de la langue française

2006-2007

Québec

Rapport annuel de gestion

Office québécois de la langue française

2006-2007

Québec

Rapport annuel de gestion

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office québécois de la langue française.
Cette édition a été produite par

l'Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
(sans frais) : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 864-0933
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : **info@oqlf.gouv.qc.ca**.

Dépôt légal – 2007
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-50873-1
ISSN : 1708-2447

© Gouvernement du Québec

2006-2007

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007. Ce document décrit le contexte de fonctionnement de l'organisme et rend compte des résultats atteints en regard des objectifs fixés.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture, des Communications
et de la Condition féminine,
Christine St-Pierre
Québec, novembre 2007

Madame Christine St-Pierre
Ministre de la Culture, des Communications
et de la Condition féminine
225, Grande Allée Est, Bloc 1A
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente-directrice générale,
France Boucher
Montréal, novembre 2007

Table des matières

Déclaration de la présidente-directrice générale IX
Rapport de la vérification interne X
Rapport des membres de l'Office XI

Première partie

L'Office québécois de la langue française

Mission 1
Contextes 1
Clientèles, mandats et axes d'intervention 2
Services, outils et publications 2
Organisation 3
Corps administratif 3
- Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes 3
- Direction générale des services linguistiques 4
- Direction générale des services juridiques et des relations publiques 4
- Direction générale des services à la gestion 4
- Unité de la recherche et de l'évaluation 4

Ressources humaines 5
- Développement des personnes 5
- Dotation et mobilité 5
- Embauche, représentativité et résultats comparatifs 6
- Programme d'aide aux employés 9
- Relations de travail 9
- Santé et sécurité du travail 9

Ressources financières et matérielles 10
Organigramme 10
Ressources informationnelles 11
- Technologies de l'information 11
- Ressources documentaires 12

Deuxième partie

Cadre de gestion

Philosophie de gestion 13
- Principes 13
- Éléments constitutifs 13

Déclaration de valeurs 14
Orientations stratégiques 15
Suivi de gestion 15

Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office 16

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Orientation stratégique 1 19
Axe d'intervention 1.1 19
Objectif 1.1.1 22
Objectif 1.1.2 24
Objectif 1.1.3 25
Objectif 1.1.4 26
Objectif 1.1.5 27
Axe d'intervention 1.2 27
Objectif 1.2.1 27
Objectif 1.2.2 29
Objectif 1.2.3 29
Orientation stratégique 2 30
Axe d'intervention 2.1 30
Objectif 2.1.1 30
Objectif 2.1.2 31
Objectif 2.1.3 31
Axe d'intervention 2.2 32
Objectif 2.2.2 32
Orientation stratégique 3 33
Axe d'intervention 3.2 33
Objectif 3.2.1 33
Objectif 3.2.2 33
Axe d'intervention 3.3 35
Objectif 3.3.1 35
Objectif 3.3.3 37

Quatrième partie

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens 39

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français 43
Accès à l'information et protection des renseignements personnels 44
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 45
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information 45
Politique linguistique de l'Office et de la Commission de toponymie 46

Annexe

Organigramme 49

Déclaration de la présidente-directrice générale

Les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2006-2007 de l'Office québécois de la langue française vise à :

- décrire fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présenter les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente-directrice générale,
France Boucher
Montréal, novembre 2007

Rapport de la vérification interne

Madame France Boucher
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Madame la Présidente-Directrice générale,

Pour donner suite au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, je me suis assurée que le contenu du rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2007 était validé. Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données relatives à la gestion, ainsi que les résultats présentés relatifs aux objectifs du plan stratégique 2005-2008, sont cohérents et corroborés par d'autres sources, dont le tableau de bord et d'autres documents.

L'analyse nous permet de conclure que les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007 de l'Office québécois de la langue française ainsi que les explications connexes nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente-Directrice générale, nos salutations distinguées.

La vérificatrice interne,
Micheline Ostoj
Montréal, octobre 2007

Rapport des membres de l'Office

Le **Rapport annuel de gestion 2006-2007** de l'Office québécois de la langue française rend compte des actions de l'organisme en matière de suivi de la situation linguistique, de francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, ainsi que de promotion du français au sein de la société québécoise. Ces actions lui sont dictées par le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008, mais aussi par un contexte et des enjeux, en constante évolution, qui l'amènent à recourir à des stratégies d'intervention adaptées à chaque situation. C'est ce que l'on retirera à coup sûr de la lecture du présent rapport annuel de gestion, mais aussi de la grille de lecture que nous proposons. Cette grille, tout en collant aux grandes orientations du plan stratégique qui demeurent toujours d'actualité, tentera de faire ressortir les préoccupations qui nous animent en tant que membres de l'Office.

Un constat général ressort clairement du travail que nous avons réalisé au cours de cet exercice : la situation linguistique évolue favorablement au Québec, mais nous estimons aussi que l'Office doit demeurer vigilant, puisque le français n'occupe pas encore toute la place qui lui revient, ne serait-ce qu'en ce qui concerne la langue du travail et la langue du commerce et des affaires. Les travaux menés dans le cadre du suivi de la situation linguistique, de même que l'analyse des prises de positions et des commentaires exprimés par la population ainsi que des renseignements recueillis à l'occasion des nombreuses interventions de l'Office permettent d'appuyer ce constat général.

Dans le cadre du mandat qui lui est confié d'assurer le suivi de la situation linguistique, l'Office a publié, au cours de l'exercice, un fascicule d'indicateurs sur la langue de travail qui montre que le marché du travail est de plus en plus favorable au groupe de langue maternelle française (taux d'activité élevé et faible taux de chômage). Ce fascicule met également en relief le fait que le français était, en 2001, la principale langue de travail de la majorité des travailleurs québécois. Selon les données du recensement, 82 % d'entre eux ont en effet affirmé utiliser principalement le français au travail. Cela dit, le fascicule révèle aussi que l'utilisation de l'anglais au travail est une réalité surtout montréalaise. Ainsi, l'on observe, dans l'île de Montréal, un emploi nettement moins élevé du français comme langue principale de travail qu'ailleurs au Québec. En effet, 65 % des travailleurs montréalais utilisent le français comparativement à 92 % pour les autres travailleurs québécois. Les navetteurs (résidents de la couronne travaillant dans l'île) y font de ce fait un moins grand usage du français que ceux qui ne se déplacent pas et qui travaillent dans la couronne montréalaise (86 %

Rapport des membres de l'Office

par rapport à 94 %). La quasi-totalité de la main-d'œuvre de langue maternelle française (84,9 %) travaille toutefois principalement en français dans l'île de Montréal. De même, les travailleurs de langue maternelle anglaise travaillent, eux aussi, en majorité principalement dans leur langue (74,3 %). Les travailleurs de langue maternelle tierce font cependant l'objet d'une joute très serrée entre le français et l'anglais, puisque l'on en trouve presque autant qui travaillent principalement en anglais (38,9 %) qu'en français (40,1 %). Les données du fascicule illustrent par ailleurs l'existence d'un lien entre la langue parlée le plus souvent à la maison et la principale langue de travail.[1]

Les précédentes observations semblent se traduire également dans les plaintes reçues par l'Office en 2006-2007. En effet, plus de trois plaintes sur quatre portées à l'attention de l'Office au cours du dernier exercice (2 548 plaintes) provenaient de citoyens[2] de la région de Montréal et des environs (Laval, Laurentides et Montérégie). La situation linguistique vécue dans les autres régions du Québec apparaît moins préoccupante, même si 266 plaintes ont été déposées par des résidents de la région de Québec et 124, par des résidents de l'Outaouais. Cette année, l'Office a aussi reçu un très grand nombre de plaintes formulées par des membres d'associations vouées à la promotion du français (22 512 plaintes), dont plus des deux tiers étaient relatives aux jeux vidéo. Dans ce contexte, l'Office a réalisé une grande campagne de promotion dans le centre-ville de Montréal, afin de sensibiliser les commerçants à l'importance de s'afficher et de s'exprimer en français, et il projette de faire la même chose dans l'Outaouais au cours du prochain exercice. Par ailleurs, une analyse de l'objet des plaintes reçues a amené l'Office à porter une attention particulière à la disponibilité de produits de consommation en français. C'est ainsi qu'il a consenti des efforts soutenus afin de convier les principaux acteurs de l'industrie des jeux vidéo à régler à la source la problématique mise en relief par le nombre important de plaintes déposées à ce sujet.

Les données recueillies par les conseillers en francisation de l'Office ont pour une bonne part trait aux technologies de l'information et aux conséquences négatives que leur utilisation peut entraîner sur la place du français au travail et dans la vie publique en général et confirment en quelque sorte ce qui précède relativement à la place du français au travail. Il ressort en effet de ces observations que l'usage de logiciels et de matériel informatique en français n'est pas encore généralisé dans les entreprises ni au sein de l'administration publique, et ce, même lorsque ces produits existent en version française. Dans ce contexte, l'Office a également eu recours à une stratégie d'interventions sectorielles, notamment auprès d'entreprises du secteur des technologies de l'information, afin d'augmenter l'offre et la disponibilité de produits informatiques en français, ainsi qu'auprès de certains ministères et organismes de l'Administration afin de les amener à franciser celles parmi leurs banques de données nominatives qui ne sont pas encore intégralement francisées. Enfin, conformément au plan stratégique 2005-2008, la même approche a été retenue pour faciliter l'accès des consommateurs québécois à certains produits de consommation qui ne sont pas offerts en français.

[1] D'une part, parmi les travailleurs montréalais de langue maternelle tierce qui ont fait un transfert linguistique, les trois quarts (75,6 %) de ceux qui parlent français au foyer travaillent principalement en français, tandis que 65 % de ceux qui parlent anglais à la maison travaillent principalement en anglais. D'autre part, près des deux tiers de ceux qui travaillent en français utilisent le français à la maison, tandis que près de 90 % de ceux qui travaillent en anglais parlent cette langue au foyer.

[2] Notons que, depuis le présent exercice, l'Office distingue les plaintes formulées par des citoyens de celles exprimées par des associations. En 2006-2007, l'Office a reçu 3 272 plaintes provenant de particuliers par rapport à 3 652 reçues autant de citoyens que d'associations au cours de l'exercice précédent.

Rapport des membres de l'Office

Cette année encore, l'Office a consacré beaucoup d'efforts afin d'atteindre les objectifs du plan stratégique 2005-2008. En l'an deux de ce plan, il a poursuivi sans relâche son mandat de francisation de la langue du travail, du commerce et des affaires (orientation 1). Le travail accompli à ce chapitre a produit les effets escomptés. En effet, malgré une augmentation non négligeable de 3,8 % du nombre d'entreprises inscrites à l'Office, leur taux de certification (80,7 %) est le plus élevé jamais atteint au cours des 15 dernières années, alors que celui des organismes de l'Administration continue d'avoisiner les 90 %. On peut aussi observer que quelque 33 % des entreprises et des organismes de l'Administration, qui n'étaient pas certifiés au 31 mars 2006, ont soit obtenu un certificat, soit fait approuver un programme de francisation au cours de l'exercice. Ces résultats positifs résultent, à coup sûr, d'actions particulières menées par l'Office, dont un contrôle rigoureux exercé sur la durée des programmes de francisation, un examen attentif des demandes de prolongation de ces programmes présentées par les entreprises et le recours, au besoin, à l'égard des retardataires aux moyens administratifs et juridiques mis à sa disposition. Enfin, les travaux de redynamisation des comités de francisation à l'aide de différentes stratégies ont également porté leurs fruits, qu'il s'agisse du resserrement des mécanismes de suivi de la composition de ces comités, des rencontres plus fréquentes tenues avec leurs membres et de la mise en ligne, sur le site Web de l'Office, d'une section comportant des renseignements destinés à ce public en particulier. Le taux de conformité des comités de francisation (nombre de réunions tenues au cours de l'exercice et composition paritaire du comité) atteint maintenant 46 %, alors qu'il était de 43 % à la fin du précédent exercice.[3]

La francisation des technologies de l'information, plus précisément celle des logiciels, constitue un enjeu important pour l'Office, qui doit adapter son action à une situation en constante évolution. Aussi, en plus de conclure des ententes avec certains concepteurs de logiciels spécialisés utilisés en milieu de travail pour les amener à offrir des produits qui respectent les caractéristiques culturelles et linguistiques du marché québécois, l'Office maintient son offre d'assistance technique aux entreprises et aux organismes de l'Administration qui adoptent ces technologies en langue française et fournit au besoin, grâce à son programme d'évaluation technolinguistique (Bétel), des solutions techniques à l'intention des entreprises et des organismes de l'Administration qui doivent franciser certaines applications logicielles.

En 2006-2007, l'Office s'est également appliqué à traiter les nombreux dossiers de plaintes pour non-respect de la loi portés à son attention. À cet égard, 8 137 dossiers étaient actifs en 2006-2007 comparativement à 7 352, en 2005-2006. Parmi les 4 168 dossiers ouverts au cours de l'exercice, les objets d'infraction avaient trait, pour près de la moitié de ceux-ci (48,8 %), à la langue des produits (étiquetage, modes d'emploi et certificats de garantie) et à la langue des catalogues, dépliants et annuaires commerciaux, alors que la langue de l'affichage public et commercial ne faisait plus l'objet que de 10,5 % de l'ensemble des objets d'infraction recensés. Malgré une augmentation non négligeable du nombre de dossiers en traitement (785 dossiers), l'Office a tout de même réussi à en fermer 3 789 au cours de l'exercice, soit près de 400 de plus que l'année précédente. Parmi les dossiers fermés, 1 657 (43,7 %) étaient en trai-

[3] Rappelons qu'en 2002, le taux de conformité était de 31 % dans le cas des entreprises non certifiées et de 25 % dans celui des entreprises certifiées. Les exigences législatives n'étaient toutefois pas les mêmes en ce qui a trait à la composition des comités.

Rapport des membres de l'Office

tement depuis plus de douze mois. Cette année, l'Office a en effet choisi de traiter ces cas en priorité même si cela devait, en contrepartie, rendre plus difficile l'atteinte de l'objectif du plan stratégique voulant qu'au moins 60 % des nouveaux dossiers de plaintes soient réglés dans un délai n'excédant pas six mois. Parallèlement, l'Office a amélioré le taux de correction des dérogations à la Charte déclarées recevables sans l'intervention du Procureur général du Québec, qui est passé de 89,5 % en 2005-2006 à 96 % en 2006-2007.

Au regard de la deuxième orientation visant à valoriser et à généraliser une langue de qualité, l'Office québécois de la langue française a, entre autres, travaillé à mieux outiller les entreprises, l'administration publique et la population en général pour répondre aux exigences de la société québécoise actuelle et future. La filière Internet qu'il privilégie pour diffuser ses produits terminologiques et linguistiques s'avère un choix toujours aussi judicieux. *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) ne cesse de croître en notoriété. Il a dépassé, cette année, le cap des 71 millions de consultations, ce qui en fait l'un des sites de l'administration québécoise les plus visités.

La Banque de dépannage linguistique (BDL) en ligne continue également de susciter toujours plus d'intérêt de la part des internautes, qui cherchent, en la consultant, à obtenir des réponses à leurs questions sur la grammaire, la syntaxe, le vocabulaire, l'orthographe, la typographie, la ponctuation, les sigles, les symboles et les abréviations, ainsi que sur les noms propres et la prononciation. Alors qu'en 2005-2006, le nombre de consultations était en deçà d'un million, il a été largement dépassé en 2006-2007, pour atteindre 1 421 873 consultations. Il faut par ailleurs s'attendre à une nouvelle croissance au cours du prochain exercice, puisque la BDL a définitivement remplacé, depuis mars dernier, Le téléphone linguistique.

À ces deux produits vedettes s'ajoute *Le français au bureau*, réédité en 2005 et dont les ventes ne cessent d'augmenter. En effet, le tout récent catalogue 2007 des Publications du Québec en annonce « 760 000 exemplaires publiés », et ce, sans compter les quelque 44 500 téléchargements de documents utilisables tirés de cet ouvrage, à partir du site des Publications du Québec.

Enfin, au cours de l'exercice, l'Office a continué son important travail de diffusion en publiant plusieurs ouvrages très utiles à la francisation du Québec, soit un guide de rédaction épicène intitulé *Avoir bon genre à l'écrit*, un guide de la simplification de la communication entre l'État et les citoyens, *De la lettre à la page Web*, conçu en collaboration avec le groupe Rédiger de l'Université Laval, le Secrétariat du Conseil du trésor et le Secrétariat à la politique linguistique, et sept signets terminologiques, dont un portant sur les conventions collectives développé en partenariat avec les centrales syndicales.

La troisième orientation du plan stratégique 2005-2008 vise la consolidation de la politique linguistique du Québec. À ce chapitre, l'Office assume la responsabilité de poser, seul ou avec des partenaires, un certain nombre de gestes officiels visant à encourager les initiatives pour favoriser la qualité et le rayonnement du français, et de documenter de façon régulière l'évolution de la situation linguistique.

Rapport des membres de l'Office

C'est dans ce contexte qu'il a organisé avec succès la 11e Francofête, laquelle a, encore cette année, donné lieu à plusieurs activités dans toutes les régions du Québec, ainsi que dans un quartier de Montréal. Plusieurs prix soulignant les réalisations exemplaires d'entreprises, de personnes et de groupes qui ont contribué à faire la promotion du français et à en assurer l'usage dans différents milieux, ont aussi été attribués à cette occasion, notamment les Mérites du français au travail, dans le commerce et pour les nouveaux arrivants, les Mérites dans les technologies de l'information et le prix Camille-Laurin.

Outre cela, l'Office s'est donné les moyens de suivre de façon fiable et régulière la situation linguistique au Québec. Il a publié, en juin 2006, une analyse des données du recensement de 2001 portant sur la langue du travail, qui est consignée dans le fascicule 2 de la collection Suivi de la situation linguistique *Langue du travail : indicateurs relatifs à l'évolution de la population active et à l'utilisation des langues au travail en 2001*. Il a aussi travaillé, seul ou avec des partenaires, à la préparation d'autres fascicules et études sur différentes thématiques (langue de l'enseignement, langue et culture, langue et immigration, langue et revenu, langue du travail, qualité et maîtrise du français, caractéristiques linguistiques de la population, attitudes et comportements des groupes linguistiques et usage du français dans la vie publique). Les conclusions ainsi obtenues serviront à la production, au cours du prochain exercice, du premier bilan sur l'évolution de la situation linguistique au Québec, conformément à l'article 160 de la Charte de la langue française.

Cela étant, l'Office doit continuer à travailler sans relâche à la francisation et au maintien de la généralisation du français dans les milieux de travail visés, en misant notamment sur des interventions de type sectoriel et en faisant en sorte, avec l'aide de ses partenaires dont le MICC, que les travailleurs immigrants soient encore mieux représentés dans ces milieux. Il doit aussi faire en sorte que les consommateurs québécois aient accès à des produits et à des services en français. Il doit, dans la mesure de ses moyens, continuer à mettre son expertise terminologique et linguistique à la disposition de la population et, au besoin, à la développer pour répondre le mieux possible aux besoins d'une société en mutation. Enfin, il doit travailler à consolider la politique linguistique du Québec en célébrant la vitalité de la langue française et en documentant le mieux possible l'évolution de la situation linguistique québécoise.

En terminant, nous tenons à souligner l'importante contribution des membres du Comité de suivi de la situation linguistique ainsi que celle des membres du Comité d'officialisation linguistique. Nous transmettons aussi tous nos remerciements et notre reconnaissance à l'ensemble du personnel de l'organisme et à l'équipe de direction de l'Office, qui ont mis quotidiennement leurs compétences au service de la promotion du français.

Première partie

Office québécois de la langue française

1.1 Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme gouvernemental dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en régissent l'application. L'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises et d'assurer le respect de la loi. Il doit aussi surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec et en faire rapport au ministre, au moins tous les cinq ans.

Il veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il aide à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application. Il doit aussi prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la promotion du français. Il peut assister et informer l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les personnes physiques en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec. Il peut également recevoir leurs observations et suggestions sur la qualité de la langue française ainsi que sur les difficultés d'application de la loi et en faire rapport au ministre. Il peut établir des politiques afin de baliser l'usage du français, se doter de programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques et, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, recommander ou normaliser des termes et expressions. Enfin, il établit les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi et peut conclure des ententes ou participer à des projets de recherche avec toute personne ou organisme.

1.2 Contextes

Le contexte externe qui influence l'action de l'Office québécois de la langue française tient à différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels. Parlé par une vaste majorité de la population québécoise, mais langue minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, le français continue de faire l'objet de nombreuses pressions, y compris au Québec. La décroissance de la part que représentent les francophones au Canada, l'accroissement d'une immigration de plus en plus diversifiée et la baisse du taux de fécondité de la population francophone depuis le milieu des années 1960 sont désormais considérés comme des tendances lourdes affectant le statut du français. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage de plus en plus répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue ainsi que des effets sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail et dans les activités économiques et commerciales.

Compte tenu des caractéristiques démographiques de la société québécoise, l'intégration linguistique des immigrants constitue un enjeu important pour l'avenir du Québec. Or, en 2001, malgré les effets positifs de la Charte de la langue française, l'attrait de l'anglais auprès des personnes de langue maternelle tierce

Première partie

Office québécois de la langue française

demeurait fort. Parmi celles qui avaient effectué un transfert linguistique, une sur deux optait encore pour l'anglais (54 %) plutôt que pour le français (46 %). Une tendance encourageante se dessine toutefois depuis le recensement de 1991. La proportion de transferts vers le français s'est en effet accrue de 10 % (de 36 % à 46 %), alors que celle vers l'anglais a diminué d'autant.

En matière de langue du travail, même si nous constatons une nette progression vers la généralisation du français au sein des entreprises, il demeure que tout n'est pas achevé. Ainsi, selon les données du recensement de 2001, le français se révèle la principale langue de travail de 82 % des travailleurs québécois, mais l'anglais y occupe aussi une place non négligeable, plus particulièrement dans la région métropolitaine de Montréal où 18,5 % des travailleurs affirment travailler principalement en anglais. Cette situation s'explique par le fait que sept travailleurs de langue maternelle anglaise sur dix (71 %) travaillent principalement en anglais, mais résulte également de la proportion significative des autres travailleurs montréalais (6 % des travailleurs de langue maternelle française et 37 % de ceux de langue maternelle tierce) qui déclarent travailler principalement en anglais.

Le contexte interne de l'organisme ressemble en général à celui observé au sein de l'ensemble de l'appareil gouvernemental, notamment en ce qui a trait au vieillissement de son personnel. Il s'en distingue cependant par son mandat particulier d'application d'une loi visant à franciser le Québec. Aussi, afin de se donner les moyens de poursuivre sa mission et de remplir adéquatement les mandats qui lui sont confiés, l'Office a élaboré certaines mesures administratives pour assurer la relève du personnel qui quitte l'organisme. Il s'emploie également à renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi efficace de la francisation des entreprises, des ministères et des organismes et à adapter la plateforme logicielle du *Grand dictionnaire terminologique* aux nouvelles réalités technologiques et aux besoins des usagers et des partenaires, notamment en terminologie multilingue.

1.3 Clientèles, mandats et axes d'intervention

Les mandats confiés à l'Office touchent l'ensemble des Québécois et Québécoises, plus particulièrement les travailleurs et les consommateurs, et se résument ainsi :

- Assurer la francisation des milieux de travail;
- Reconnaître les organismes en vertu de l'article 29.1 et approuver les mesures, critères et modalités de vérification de la connaissance du français de même que les plans de services en français de ces organismes;
- Doter la population québécoise d'une instrumentation terminologique et linguistique adéquate afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec;
- Veiller au respect de la Charte de la langue française, aussi bien en ce qui a trait à la langue du travail qu'à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français;
- Surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui concerne l'usage, la maîtrise et la qualité de la langue française ainsi que les comportements et les attitudes des différents groupes linguistiques;
- Vérifier la connaissance du français de certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels et statuer sur le renouvellement des permis temporaires;
- Exercer sur demande le rôle de médiateur concernant l'exigence d'une langue autre que la langue officielle;
- Gérer des ententes de coopération nationales et internationales.

1.4 Services, outils et publications

L'Office s'acquitte de ses mandats en offrant les services, les outils et les publications que voici :

Première partie

Office québécois de la langue française

- des renseignements sur la Charte diffusés par son service de renseignements généraux et son site Web;
- des services de francisation qui consistent en de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information (T.I.);
- un service d'évaluation de la connaissance du français pour les candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels;
- des services et des outils terminolinguistiques, tels *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) qui intègre, en plus des expressions et des termes proposés, ceux qui ont été recommandés ou normalisés sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, la Banque de dépannage linguistique (BDL), les consultations terminologiques et linguistiques personnalisées et les inventaires de travaux terminologiques imprimés ou diffusés dans Internet;
- des publications, dont *Le français au bureau*, des ouvrages terminologiques et des guides de rédaction;
- des fascicules d'indicateurs et des études permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique;
- des bibliothèques où les collections sont mises à la disposition des différentes clientèles.

1.5 Organisation

Ainsi que le prévoit l'article 157 de la Charte de la langue française, l'Office québécois de la langue française se compose de huit membres, dont la présidente-directrice générale. Ils exercent les responsabilités qui leur sont dévolues par la loi en ce qui a trait à la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, à l'officialisation linguistique, ainsi qu'au suivi de la situation linguistique.

Pour s'acquitter de ses mandats de suivi de la situation linguistique et d'officialisation, l'Office s'appuie sur les travaux et les avis de deux comités d'experts formés conformément à l'article 165.11 de la Charte et présidés chacun par un membre de l'Office.

1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de quatre directions générales : la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes, la Direction générale des services linguistiques, la Direction générale des services juridiques et des relations publiques et la Direction générale des services à la gestion. Une petite unité responsable de la réalisation des mandats de recherche et d'évaluation de l'organisme, dont le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec, complète le tout.

1.6.1 Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes

Cette direction générale remplit un double mandat. Elle doit d'abord assurer et maintenir, suivant les dispositions de la Charte de la langue française, des règlements afférents et des différentes politiques-cadres, la francisation des milieux de travail, qu'il s'agisse des entreprises de 50 employés ou plus ou des organismes de l'Administration. Elle veille également au respect de la Charte qui fait du français la langue du travail, du commerce et des affaires au Québec et traite à cette fin les plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi. Pour s'acquitter de ces responsabilités, la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes offre des services-conseils à partir des bureaux de l'Office à Montréal et à Québec, et de six autres bureaux en région (Rimouski, Saguenay, Trois-Rivières, Sherbrooke, Rouyn-Noranda et Gatineau). De plus, elle développe et fournit de l'expertise en matière de francisation des technologies de l'information et réalise des interventions particulières visant notamment à franciser les produits offerts aux consommateurs.

Première partie

Office québécois de la langue française

Enfin, elle administre des examens de français à certains membres des ordres professionnels, pour s'assurer que ces personnes peuvent communiquer en français dans leur milieu de travail.

1.6.2 Direction générale des services linguistiques

Cette direction générale assume la responsabilité de la production, de la diffusion et de l'assistance linguistiques et terminologiques. Elle poursuit également les réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec. Elle assure l'enrichissement et la mise à jour du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), qui constitue une référence en matière de définition et de traduction (en anglais et en français) accessible gratuitement dans Internet. La direction générale fournit aussi à certaines clientèles cibles un service en ligne d'assistance terminologique. Ainsi, elle met à la disposition des médias un service personnalisé, appelé Immédi@t. De même, elle offre un service de consultations tarifées à l'intention de la population québécoise et rend disponible à tous les internautes la Banque de dépannage linguistique, outil pédagogique qui propose des réponses aux questions les plus fréquentes portant sur la syntaxe, la grammaire, l'orthographe et autres questions connexes. Enfin, elle assume le secrétariat du Comité d'officialisation linguistique, créé pour conseiller l'Office en matière de recommandation et de normalisation linguistiques.

1.6.3 Direction générale des services juridiques et des relations publiques

Cette direction générale est responsable des communications internes et externes de l'organisme; elle joue à cet égard un rôle de conseil auprès de la direction de l'Office et des autres unités administratives. Elle est aussi maître d'œuvre de l'édition de publications, de la tenue à jour des sites Web de l'Office et de la Commission de toponymie (qui est rattachée administrativement à l'Office), de la préparation et de l'organisation de la Francofête, de l'information du public relativement à l'application de la Charte, ainsi que du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques.

La direction générale coordonne les activités de l'organisme dans le domaine de la coopération internationale. Elle assure un soutien juridique aux membres et au personnel de l'Office et de la Commission de toponymie et les conseille quant à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et des règlements qui en découlent. Enfin, elle assume la responsabilité de la gestion documentaire et de l'archivage au sein de l'Office et de la Commission.

1.6.4 Direction générale des services à la gestion

Cette direction générale conseille les gestionnaires de l'Office et de la Commission de toponymie en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et documentaires. Elle élabore également divers programmes et mesures à l'intention du personnel, entre autres, en matière de développement des compétences ainsi que de santé et sécurité au travail. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique de l'Office et de la Commission, ainsi que du développement et de l'implantation des systèmes d'information. Elle assure enfin la gestion de deux bibliothèques qui fournissent une assistance au personnel de l'Office, aux chercheurs ainsi qu'au grand public.

1.6.5 Unité de la recherche et de l'évaluation

Cette équipe est l'artisane du suivi de la situation linguistique. Elle produit des fascicules d'indicateurs tirés d'études ou élaborés à partir de données du recensement, de renseignements administratifs ou d'autre nature. Elle réalise aussi les études nécessaires

Première partie

Office québécois de la langue française

à la production des différents indicateurs et du rapport de synthèse devant rendre compte de l'évolution de la situation linguistique au Québec. Elle assume également le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est enfin responsable de l'évaluation des programmes, des activités, des services, des outils et des publications de l'Office.

1.7 Ressources humaines

1.7.1 Développement des personnes

L'Office mise sur le développement de son personnel. Ainsi, dans le respect de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, il a dépassé, cette année encore, l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation. Au cours de l'exercice 2006-2007, l'Office et la Commission de toponymie ont alloué 298 859,34 $ à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 2,1 % de la masse salariale globale.

Ce montant se répartit de la façon suivante :

Frais d'inscription	Autres frais*	Rémunération	Total
100 697,42 $	37 531,69 $	160 630,23 $	298 859,34 $

* Frais de déplacement, d'hébergement et de repas

La formation a été axée principalement sur le maintien et l'accroissement des compétences en emploi ainsi que sur le développement de l'expertise relative aux technologies de l'information. La participation des membres du personnel aux activités de formation représente 695,4 jours-personnes.

1.7.2 Dotation et mobilité

Les employés qui ont quitté l'Office pour prendre leur retraite ou pour poursuivre leur carrière dans un autre ministère ou un autre organisme ont entraîné plusieurs mouvements de personnel au cours de l'exercice.

Conformément à la politique de l'Office visant à encourager la mobilité du personnel au sein de l'organisme, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, dans un premier temps, au personnel de l'Office et de la Commission. Ainsi, au cours de l'exercice, quatre postes ont été comblés par des mouvements de personnel à l'interne et onze autres, par des personnes provenant d'autres ministères ou organismes.

Enfin, pour préparer la relève à tous les niveaux de l'organisation, trois personnes ont effectué des remplacements temporaires.

Office québécois de la langue française

1.7.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

1.7.3.1 Renseignements généraux

- *Effectif autorisé*

Au 31 mars 2007, l'effectif permanent autorisé de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie s'établissait à 252 postes comme le montre le tableau suivant :

EFFECTIF PERMANENT AUTORISÉ PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2007*

Direction	Hors cadre	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique et assimilé	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente-directrice générale	1	1	8	2	3	15
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes		6	69	7	22**	104
Direction générale des services linguistiques		3	36	2	3	44
Direction générale des services juridiques et des relations publiques		2	12	5	3	22
Direction générale des services à la gestion		3	11	20	10	44
Unité de la recherche et de l'évaluation		-	7	-	1	8
Commission de toponymie		1	8	4	2	15
Total	1	16	151	40	44	252

* Y compris la Commission de toponymie
** Dont 3 postes à temps partiel

- *Nombre d'employés permanents*

Au 31 mars 2007, le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 237. Il apparaît important de rappeler ici que c'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativité des divers groupes cibles.

- *Embauche*

L'Office se conforme aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assure le renouvellement et le rajeunissement de ses effectifs. Au cours de l'exercice 2006-2007, une personne a été recrutée pour occuper un poste permanent. En ce qui a trait au personnel occasionnel, trois personnes ont été embauchées pour des contrats à durée variable.

Au cours de l'été 2006, l'Office et la Commission ont accueilli 9 étudiants, tandis qu'ils ont reçu deux stagiaires au cours de l'exercice. Cinq de ces personnes appartenaient aux groupes cibles.

Office québécois de la langue française

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES SELON LE STATUT D'EMPLOI EN 2006-2007*

Statut d'emploi	Personnes embauchées
Permanents (y compris les temporaires)	1
Occasionnels	3
Étudiants	9
Stagiaires	2

* Y compris la Commission de toponymie

1.7.3.2 Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

En 2006-2007, l'objectif annuel d'embauche de personnel provenant des groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des occasionnels ainsi que des étudiants et des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

- *Taux d'embauche*

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles (CC), d'anglophones (Angl.), d'autochtones (Aut.) et de personnes handicapées (PH) embauchés au cours de l'exercice. On y trouvera aussi le taux d'embauche relatif à chacun des groupes visés, le taux global ayant atteint pour sa part 40 %, soit 6 personnes sur un total de 15.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DES ANGLOPHONES, DES AUTOCHTONES ET DES PERSONNES HANDICAPÉES EN 2006-2007

Statut d'emploi	Embauche totale 2006-2007	Embauche de membres de groupes cibles en 2006-2007					
		CC	Angl.	Aut.	PH	Total	Taux d'embauche selon le statut d'emploi[4]
Permanents	1	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnels	3	1	0	0	0	1	33 %
Étudiants	9	3	1	0	0	4	44 %
Stagiaires	2	1	0	0	0	1	50 %
Total	15	5	1	0	0	6	40 %
Taux d'embauche selon le groupe cible[5]		33,3 %	6,6 %	0 %	0 %	40,0 %	

[4] Le taux d'embauche selon le statut d'emploi se calcule en divisant le nombre total de personnes issues des groupes cibles dans un statut d'emploi donné par le nombre total de personnes embauchées en 2006-2007 et ayant ce statut d'emploi.

[5] Le taux d'embauche selon le groupe cible s'obtient en divisant le nombre total de personnes issues du groupe visé par le nombre total de personnes embauchées en 2006-2007.

Office québécois de la langue française

- *Taux de représentativité*

Cette année, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Le tableau suivant fait état du taux de représentativité de chacun des groupes cibles. Ces derniers constituaient, en 2006-2007, 7,6 % de l'effectif permanent, soit 4,6 % pour les membres des communautés culturelles, 1,3 % pour les anglophones, 0,4 % pour les autochtones et 1,3 % pour les personnes handicapées.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES
(au 31 mars 2007)

	Permanents*			
	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	11	3	1	3
Représentativité en pourcentage	4,6 %	1,3 %	0,4 %	1,3 %

* Y compris les temporaires

1.7.3.3 Résultats comparatifs des taux d'embauche et de représentativité des groupes ciblespour la période comprise entre 2004 et 2007

Le tableau suivant présente les taux d'embauche globaux, selon le statut d'emploi, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années en tenant compte, pour 2005-2006 ainsi que pour 2006-2007, de ceux des personnes handicapées.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAUX DES GROUPES CIBLES SELON LE STATUT D'EMPLOI
(2004-2007)

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2004-2005	15,7 %	0 %	55,6 %	0 %
2005-2006	0 %	0 %	30 %	50 %
2006-2007	0 %	33 %	44 %	50 %

Les tableaux ci-dessous présentent le taux de représentativité annuel de chacun des groupes cibles au cours des trois dernières années.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ
(2004-2007)

	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Membres des communautés culturelles	5,5 %	5,8 %	4,6 %
Anglophones	1,6 %	1,3 %	1,3 %
Autochtones	0,4 %	0,4 %	0,4 %
Personnes handicapées	1,6 %	1,3 %	1,3 %

1.7.3.4 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

À l'occasion d'un comité de gestion entièrement consacré à la gestion des ressources humaines, les gestionnaires ont été sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles et informés du même coup des cibles que l'Office et la Commission souhaitaient atteindre.

1.7.3.5 Femmes

- *Taux d'embauche*

En 2006-2007, le personnel féminin constituait 66,7 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES SELON LE STATUTD'EMPLOI
(2006-2007)

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre de femmes embauchées	1	3	4	2
Pourcentage	100 %	100 %	44 %	100 %

Office québécois de la langue française

- *Taux de représentativité*

Au 31 mars 2007, les femmes comptaient pour 63 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes au sein de l'organisme par catégorie d'emploi.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES
(au 31 mars 2007)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel *	Personnel technicien assimilé et personnel de bureau
Nombre total d'employés permanents*	18	140	79
Nombre de femmes	11	75	64
Taux de représentativité	61,1 %	53,6 %	81 %

* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines

1.7.4 Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre, aux membres du personnel, d'accéder de façon confidentielle à des services professionnels de qualité afin de les aider à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur fonctionnement professionnel ou personnel. À cette fin, l'Office a prolongé le contrat conclu avec le cabinet Les Consultants Longpré et associés.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2007, 18 personnes ont eu recours à ces services professionnels. Il y a eu 66 consultations, ce qui représente une dépense totale de 6 496 $. L'Office a aussi engagé d'autres dépenses totalisant 899 $ consacrées à l'aide au personnel.

1.7.5 Relations de travail

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à quatre occasions au cours de l'exercice 2006-2007.

Le Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) ainsi que le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) ont respectivement tenu quatre et cinq rencontres au cours de l'exercice 2006-2007.

1.7.6 Santé et sécurité du travail

En 2006-2007, l'Office a contribué aux travaux des deux comités responsables de la santé et de la sécurité du travail respectivement à Montréal et à Québec. Ces comités ont répondu à des demandes relevant de leur mandat en prévention.

Dans le cadre de son programme de prévention, l'Office a organisé une formation sur la conduite en conditions hivernales pour les employés ayant à se déplacer régulièrement en entreprise. L'Office a aussi offert une formation à tous ses gestionnaires sur la prévention et la gestion des situations liées au harcèlement psychologique. Des ateliers sur les relations interpersonnelles au travail et sur l'intervention auprès des clientèle difficiles ont aussi été donnés.

Au regard de sa responsabilité en matière de santé et de sécurité du travail, l'Office a contribué au renouvellement d'une équipe capable d'évaluer l'ergonomie des postes de travail. Cette équipe a été en mesure de soutenir le personnel dont les postes de travail ont été déplacés ou réaménagés à Montréal et à Québec. Une vingtaine de postes ont été évalués et ajustés afin de tenir compte des besoins ergonomiques des employés.

L'Office a poursuivi la promotion de l'activité physique en soutenant les initiatives de son personnel et en encourageant la tenue de séances d'activités physiques sur les lieux du travail, à Montréal et à Québec, à l'heure du dîner. Il a par ailleurs organisé, à l'occasion de la Journée nationale du sport et de l'activité physique, des manifestations visant à promouvoir l'activité physique tant à Montréal qu'à Québec. Il a aussi maintenu son entente d'abonnement privilégié avec l'entreprise Énergie-Cardio.

Première partie

Office québécois de la langue française

Dans la foulée de sa campagne de prévention contre la grippe, l'Office a organisé des activités de sensibilisation au lavage des mains et à l'hygiène respiratoire en tant que méthodes préventives, et 62 personnes y ont participé. Il a également maintenu ses cliniques de vaccination, qui ont permis à 98 personnes, soit 42 % de l'effectif, de recevoir le vaccin contre la grippe, à l'automne 2006.

1.8 Ressources financières et matérielles

1.8.1 Ressources financières

Afin de rendre compte de données financières justes et comparables, le tableau suivant fait état des dépenses pour l'année 2005-2006 et 2006-2007 :

TABLEAU COMPARATIF DES DÉPENSES
2005-2006 ET 2006-2007

	2005-2006 (000 $)	2006-2007*** (000 $)
Budget de dépenses		
Rémunération	14 338,4	14 366,5
Fonctionnement *	3 946,4	4 237,0
Transfert	228,8	228,8
Total	**18 513,6**	**18 832,3**
Budget d'investissements		
Immobilisation	120,1**	190,0

* Y compris les dépenses d'amortissement
** Donnée réajustée par le Contrôleur des finances au cours de l'exercice
*** Les données de l'exercice 2006-2007 sont préliminaires.

En 2006-2007, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 420 000 $ de la provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation d'activités de promotion de la langue française, dont 80 000 $ ont été versés dans la rémunération, 165 000 $ ont permis d'assurer le suivi de la situation linguistique, 100 000 $ ont été alloués à la production des terminologies françaises se rapportant aux différentes disciplines sportives des Jeux olympiques de 2010, 30 000 $ ont permis de poursuivre la mise à jour et l'enrichissement des terminologies dans Internet, 25 000 $ ont servi à la mise en ligne d'exercices interactifs et 20 000 $ ont été attribués à la présentation, au public québécois, d'activités originales et diversifiées de promotion du français;
- 170 000 $ du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif découlant de l'approbation d'un avis de pertinence émis par l'Office ont été affectés à l'organisation de la Francofête 2007;
- 35 000 $ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de permettre l'embauche d'étudiantes et d'étudiants pour la période estivale 2006;
- 6 000 $ du ministère des Relations internationales pour la mise en œuvre de la politique internationale du Québec et du Plan d'action 2006-2009.

1.8.2 Ressources matérielles

De nombreux réaménagements ont été effectués en cours d'année dans les divers locaux occupés par l'Office et par la Commission de toponymie.

1.9 Organigramme

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme de l'Office québécois de la langue française.

Première partie

Office québécois de la langue française

1.10 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles seront abordées sous deux angles, soit les ressources ayant trait aux technologies de l'information et celles ayant trait aux ressources documentaires.

1.10.1 Technologies de l'information

L'organisation du travail est en grande partie soutenue par l'utilisation des technologies de l'information. Au cœur de la démarche de francisation des entreprises, le système de gestion de la francisation (SDFT) permet aux conseillers et conseillères de faire un suivi rigoureux de leurs dossiers et offre à la direction de nombreux moyens de surveillance du degré d'accomplissement des activités prévues par le plan stratégique et le plan d'action annuel établi par la direction générale au moyen, par exemple, de tableaux de bord.

La production terminologique et documentaire s'appuie entièrement sur le système de la Banque de terminologie du Québec (SAMI) qui facilite la saisie et la mise à jour des données diffusées à la population par l'entremise du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). Ce système est actuellement en refonte afin notamment de moderniser l'environnement de travail des terminologues.

Pour gérer tout ce qui entoure les examens de français administrés aux membres des ordres professionnels visés par la Charte (convocation, correction des examens, suivi des dossiers, statistiques), l'Office exploite le système d'administration des examens de français (AEF). Au cours de l'exercice, nous avons entrepris le développement d'un processus d'inscription en ligne dont l'implantation est prévue pour 2007-2008.

Pour la gestion des plaintes, l'organisme prend appui sur un système d'information qui facilite le suivi administratif des dossiers en permettant la production de rapports ainsi que la lecture et l'interprétation, à partir de ces documents, de plusieurs indicateurs de gestion. Cette année, l'ensemble de ces indicateurs a fait l'objet d'une refonte.

Dans le cas des services offerts à la population, les technologies occupent également une place importante. À titre d'exemple, le site Web de l'Office, qui informe la population sur les dispositions de la Charte et sur les différents produits et services de l'Office, demeure l'un des plus achalandés de l'administration québécoise. Le GDT met pour sa part en ligne gratuitement la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les technologies de pointe. Étant donné l'intérêt qu'il suscite et son achalandage croissant (moyennes mensuelles de presque 6 millions de recherches et d'environ 403 000 visiteurs uniques), on peut sans aucun doute le qualifier de produit vedette issu des technologies de l'information. Autre service en ligne dont la popularité augmente sans cesse, la BDL propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la grammaire, l'orthographe, la ponctuation, le vocabulaire général et les abréviations. En 2006-2007, nous atteignions des moyennes mensuelles de plus de 118 000 consultations comparativement à un peu plus de 83 000, en 2005-2006.

Du point de vue de l'organisation générale du travail, l'ensemble du personnel de l'Office dispose d'un poste de travail informatisé, d'une adresse de courrier électronique et d'un accès libre au réseau Internet. Quelques membres du personnel utilisent des terminaux cellulaires de type « Blackberry » pour faciliter le suivi à distance de leurs courriels et de leur agenda et ont accès à des liens distants sécurisés pour faciliter le travail à l'extérieur des bureaux. L'ensemble de l'architecture technologique de l'organisme fonctionne en français, y compris ses composantes centrales (serveur, bastion de sécurité et messagerie).

Notons enfin que l'Office fournit à la Commission de toponymie, dans le cadre d'une entente de services partagés, un soutien complet pour tout ce qui touche les technologies de l'information (développement de système, site Web, bande passante, système de messagerie, diffusion de Topos).

1.10.2 Ressources documentaires

L'Office favorise la consultation de ses collections, notamment par les entreprises et l'Administration. En plus d'offrir le soutien documentaire à son personnel en matière de francisation, de terminologie, de sociolinguistique et de toponymie, l'Office offre ce service à des usagers de l'extérieur. Ainsi, 781 personnes de l'extérieur ont utilisé les services des bibliothèques au cours de l'exercice.

La clientèle extérieure se compose de personnes issues de différents milieux, mais avec une nette prédominance du milieu scolaire (34,6 % sont des étudiants). Les autres usagers se répartissent de la façon suivante : 4,6 % travaillent dans des organismes de l'Administration, 9,5 % sont des pigistes, 24,7 % proviennent de l'entreprise et 26,6 % d'ailleurs.

Deuxième partie

Cadre de gestion

2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par l'Office québécois de la langue française, et il en est ainsi de la Déclaration de valeurs.

2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement son rôle, l'Office québécois de la langue française adopte une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de l'organisme que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Pour mettre à contribution, de façon créative et intelligente, ses ressources humaines, l'Office adhère aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique :

Notre raison d'être : *la satisfaction de la clientèle*
La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

Notre force : *la performance du personnel*

Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

Notre responsabilité : *une communication interne franche et ouverte*
Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

2.1.2 Éléments constitutifs

L'OFFICE ET SA CLIENTÈLE

1. L'Office vise à offrir à la clientèle des services de qualité au moindre coût.
2. L'Office considère que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

L'OFFICE ET SES RESSOURCES HUMAINES

3. L'Office considère le personnel comme la ressource clé de l'organisme.
4. L'Office estime que le personnel est compétent.
5. L'Office croit que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.
6. L'Office favorise la polyvalence et la flexibilité de son personnel.
7. Le personnel de l'Office poursuit des objectifs clairs exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.
8. L'Office a pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.

Deuxième partie

Cadre de gestion

9. L'Office considère les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désire accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.
10. L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office.

L'OFFICE ET SA GESTION

11. Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, ils sont responsables de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.
12. L'Office retient la participation comme mode de gestion et compte sur les gestionnaires pour le mettre en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.
13. L'Office donne aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel sous leur direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
14. L'Office incite les gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.
15. L'Office considère que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.
16. L'Office valorise la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.
17. La philosophie de gestion de l'Office s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-contre qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

2.2 Déclaration de valeurs

L'Office québécois de la langue française a une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'il rend à la population du Québec. Cette mission, l'Office doit la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales. Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyennes et citoyens. La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et elles orientent sa relation avec les citoyennes et citoyens. Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de l'Office constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de l'Office vers ce que cet organisme considère comme bon et souhaitable. L'Office adhère donc aux valeurs suivantes :

LA COMPÉTENCE

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

Deuxième partie

Cadre de gestion

L'IMPARTIALITÉ
Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'INTÉGRITÉ
Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

LA LOYAUTÉ ET LA SOLIDARITÉ
Chaque personne est consciente qu'elle représente l'Office auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par l'Office. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

LE RESPECT
Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relations dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

2.3 Orientations stratégiques

Au nombre de trois, les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française renvoient chacune à une dimension particulière de sa mission. Ces orientations se formulent comme suit :

a) Renforcer le français comme langue du travail, du commerce et des affaires.

L'Office aide, entre autres choses, à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application. Il traite aussi les plaintes pour non-respect de la Charte de la langue française qui sont portées à son attention.

b) Valoriser et généraliser une langue de qualité.

L'Office, ayant choisi de donner libre accès au *Grand dictionnaire terminologique* et à la Banque de dépannage linguistique grâce au réseau Internet, s'emploie à la mise à jour du contenu de ces produits. Il offre de plus divers services d'assistance terminologique et linguistique destinés au grand public et à certains publics spécialisés.

c) Consolider la politique linguistique du Québec.

L'Office a également le mandat de célébrer la vitalité de la langue française par des gestes officiels qui encouragent les initiatives issues de la population pour favoriser la qualité et le rayonnement du français. Il assure enfin une veille en matière linguistique en surveillant l'évolution de la situation linguistique au Québec et en faisant rapport au moins tous les cinq ans au ministre.

2.4 Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation de nombreux indicateurs en vue d'effectuer une gestion par résultats. L'ensemble de ces indices constitue le tableau de bord utilisé par les membres et la direction de l'Office pour exercer un suivi rigoureux de ses services. À l'aide de cet outil, il est plus particulièrement possible de suivre les activités de francisation des entreprises et de l'Administration, de traitement des plaintes, de production, de diffusion et d'assistance

terminolinguistiques, ainsi que celles relatives à l'administration des examens de français que doivent passer certains membres des ordres professionnels. Il permet également d'assurer le suivi des demandes de renseignements portant sur la Charte et son interprétation, du soutien documentaire offerts à ses clientèles, plus particulièrement celles en provenance de l'Administration et des entreprises, de même que celui des travaux de recherche permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique québécoise.

Cependant, avec le dépôt du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008, les différentes composantes du tableau de bord doivent être revues, mises à jour et corrigées afin de les rendre conformes aux orientations et aux objectifs de ce plan. C'est dans ce contexte que l'important chantier entrepris au cours de l'exercice 2005-2006 s'est prolongé en 2006-2007.

2.5 Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office

La direction de l'Office confie, depuis quelques années, à l'équipe de la recherche et de l'évaluation le mandat de procéder à l'évaluation de ses programmes, ainsi que des produits et des services qu'il offre. Aussi, tout en effectuant les travaux relatifs au suivi de l'évolution de la situation linguistique, cette unité réalise au moins deux évaluations par exercice.

Cette année, l'on a d'abord évalué la campagne de sensibilisation menée par l'Office auprès des commerçants du centre-ville de Montréal.

Rappelons qu'après une campagne publicitaire menée, en septembre 2006, dans le métro à l'intention des consommateurs pour leur rappeler leurs droits linguistiques, l'Office a réalisé, en octobre, une tournée d'information et de sensibilisation dans quelque 2 500 commerces, afin de rappeler aux commerçants l'importance d'afficher en français et de s'exprimer en français dans leurs échanges avec le grand public. Lors de ces visites, les représentants de l'Office ont remis aux personnes rencontrées un dépliant promotionnel explicatif sur la langue d'accueil et de service, aussi bien que d'affichage et d'étiquetage. Ils ont aussi échangé avec les commerçants sur les points abordés dans ce feuillet et répondu aux questions qui leur étaient posées.

Au cours de cette vaste campagne de promotion, il a été possible de constater que l'accueil s'est fait en français dans les commerces visités du centre-ville de Montréal plus de 4 fois sur 5 et que le service y a été offert en français quelque 9 fois sur 10. L'affichage commercial public était par ailleurs conforme à la Charte de la langue française plus de 7 fois sur 10.

Les interventions effectuées au cours de l'automne 2006 permettent par ailleurs d'affirmer que le public, en général, est très favorable aux interventions promotionnelles de l'Office québécois de la langue française. Selon lui, l'organisme devrait continuer à faire des campagnes d'information pour rappeler aux consommateurs leur droit de se faire servir en français.

La tournée de promotion entreprise auprès des commerçants du centre-ville a également été bien accueillie par un grand nombre d'entre eux. Le dépliant s'est avéré un outil promotionnel intéressant puisqu'une grande majorité des commerçants ont dit l'avoir lu et l'avoir jugé utile pour les aider à comprendre le rôle important qu'ils peuvent jouer pour assurer la prédominance du français dans la métropole. Environ les deux tiers d'entre eux ont aussi estimé que l'Office devrait faire plus de campagnes de promotion auprès des commerçants pour les informer des attentes et des exigences linguistiques relativement à la langue du commerce.

Deuxième partie

Cadre de gestion

En 2006-2007, le programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales a aussi fait l'objet d'une évaluation. Géré par l'Office depuis 1985, ce programme soutient trois centrales syndicales (FTQ, CSN et CSD) dans la mise en œuvre d'activités de promotion, de sensibilisation et d'information auprès de leurs membres et, en particulier, auprès des membres syndiqués des comités de francisation. Le but ultime est d'accroître la participation des travailleurs à la francisation de leur milieu de travail. L'enveloppe de 225 000 $ est répartie entre les centrales au prorata du nombre de membres. Sept recommandations ont été formulées pour améliorer la gestion du programme, soutenir des activités d'évaluation et favoriser des projets plus novateurs et répondant davantage aux attentes de l'Office.

Enfin, en plus de donner suite à la politique de traitement des plaintes établie conformément à la Déclaration de services aux citoyens, l'équipe de la recherche et de l'évaluation a également validé le rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Orientation stratégique 1 : Renforcer le français comme langue du travail, du commerce et des affaires

AXE D'INTERVENTION 1.1 : LA FRANCISATION DES MILIEUX DE TRAVAIL

A) SUIVI DU PROCESSUS DE FRANCISATION DES ENTREPRISES

Contexte : L'Office québécois de la langue française a, entre autres mandats, celui d'aider les entreprises employant 50 personnes ou plus à élaborer, le cas échéant, un programme de francisation conforme à la Charte, et à le réaliser. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation.

Le processus d'obtention du certificat se résume comme suit : une entreprise de 50 employés ou plus doit d'abord s'inscrire à l'Office, puis procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la soumettre à un conseiller en francisation (entreprise en évaluation). Après vérification de cette analyse, un certificat de francisation peut lui être remis par l'Office, si le français y est jugé suffisamment généralisé pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise élaborera et soumettra à l'Office un programme ayant pour but d'apporter les correctifs estimés nécessaires à sa francisation (entreprise en application de programme) et dont la réalisation lui permettra à terme d'obtenir un certificat (entreprise certifiée après programme). L'Office réévaluera ensuite la situation linguistique de l'entreprise tous les trois ans et exigera, s'il y a lieu, l'application de mesures de redressement.

Le tableau et le graphique qui suivent font état de l'évolution du processus de francisation des entreprises de 50 personnes ou plus au cours des dix dernières années. On remarquera qu'à partir de l'exercice 1997-1998, le nombre d'entreprises inscrites à l'Office n'a cessé d'augmenter annuellement pour atteindre le chiffre record de 5 640 au 31 mars 2007, soit une croissance de 36,6 % en dix ans.

Notons également que le pourcentage de certification atteint en 2006-2007 est le plus élevé en 15 ans, soit 80,7 %. Il en est de même pour le nombre d'entreprises certifiées, soit 4 551.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

NOMBRE ET POURCENTAGE D'ENTREPRISES, SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION

(Ensemble du Québec, de 1997-1998 à 2006-2007)

Exercice*	Entreprises en évaluation**		Entreprises en application de programme		Entreprises certifiées***		Total
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre
1997-1998	667	16,2	520	12,6	2941	71,2	4128
1998-1999	735	16,9	497	11,5	3107	71,6	4339
1999-2000	923	19,9	472	10,2	3243	69,9	4638
2000-2001	912	19,0	421	8,8	3462	72,2	4795
2001-2002	1011	20,6	394	8,0	3497	71,4	4902
2002-2003	1033	20,3	351	6,9	3702	72,8	5086
2003-2004	774	14,9	474	9,1	3957	76,0	5205
2004-2005	510	9,7	545	10,3	4216	80,0	5271
2005-2006	592	10,9	520	9,6	4320	79,5	5432
2006-2007	599	10,6	490	8,7	4551	80,7	5640

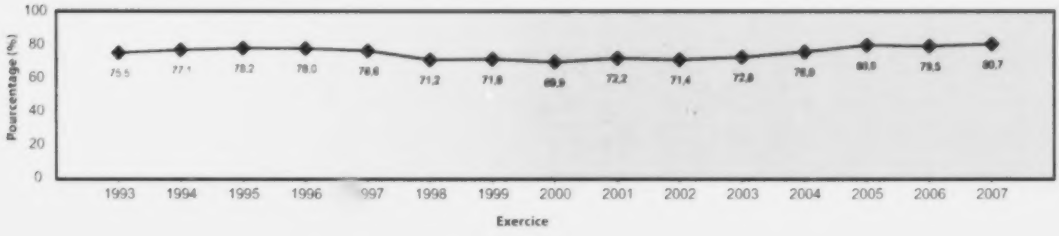
* Le 31 mars de l'exercice

** Il s'agit des entreprises inscrites à l'Office (renseignements généraux reçus), dont le programme de francisation n'a pas encore été approuvé ou qui sont en attente d'un certificat de francisation sans programme.

*** Ce nombre incluait, au 31 mars 2007, 842 entreprises certifiées de moins de 50 personnes.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES*

(Ensemble du Québec, de 1993-1994 à 2006-2007)



*Notons que le taux de certification maximum n'atteindra jamais 100 % car, chaque année, de nouvelles entreprises s'inscrivent à l'Office sans pour autant terminer leur démarche de francisation au cours de l'exercice.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

NOMBRE ET POURCENTAGE D'ENTREPRISES, SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION

(Ensemble du Québec, de 1997-1998 à 2006-2007)

Exercice*	Entreprises en évaluation**		Entreprises en application de programme		Entreprises certifiées***		Total
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre
1997-1998	667	16,2	520	12,6	2941	71,2	4128
1998-1999	735	16,9	497	11,5	3107	71,6	4339
1999-2000	923	19,9	472	10,2	3243	69,9	4638
2000-2001	912	19,0	421	8,8	3462	72,2	4795
2001-2002	1011	20,6	394	8,0	3497	71,4	4902
2002-2003	1033	20,3	351	6,9	3702	72,8	5086
2003-2004	774	14,9	474	9,1	3957	76,0	5205
2004-2005	510	9,7	545	10,3	4216	80,0	5271
2005-2006	592	10,9	520	9,6	4320	79,5	5432
2006-2007	599	10,6	490	8,7	4551	80,7	5640

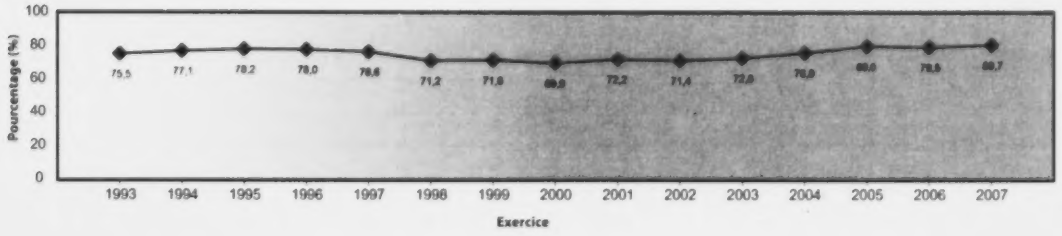
* Le 31 mars de l'exercice

** Il s'agit des entreprises inscrites à l'Office (renseignements généraux reçus), dont le programme de francisation n'a pas encore été approuvé ou qui sont en attente d'un certificat de francisation sans programme.

*** Ce nombre incluait, au 31 mars 2007, 842 entreprises certifiées de moins de 50 personnes.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES[6]

(Ensemble du Québec, de 1993-1994 à 2006-2007)



[6]Notons que le taux de certification maximum n'atteindra jamais 100 % car, chaque année, de nouvelles entreprises s'inscrivent à l'Office sans pour autant terminer leur démarche de francisation au cours de l'exercice.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Pour dénouer certaines situations complexes, l'Office recourt davantage à de nouveaux modes d'intervention où tant les entreprises locales que celles établies à l'extérieur du Québec peuvent être interpellées. Ainsi, il tente d'influer sur des décideurs externes, sur des fabricants étrangers et sur des fournisseurs de produits et de services qui, d'une façon ou d'une autre, déterminent le choix de la langue de fonctionnement des milieux concernés. En optant pour de telles stratégies, l'Office compte éviter de multiples démarches locales répétitives, visant les mêmes objets. Il tente plutôt d'en arriver à des résultats qui touchent un plus vaste ensemble de milieux de travail et d'affaires liés à un même secteur d'activité.

Outre cela, l'Office continue à miser sur le rôle actif des comités de francisation pour faire progresser ou pour assurer la généralisation du français dans les grandes entreprises. En effet, conformément à la Charte de la langue française, les comités de francisation doivent tenir au moins une réunion tous les six mois et être composés d'un nombre égal de représentants des travailleurs et de l'employeur.

B) SUIVI DU PROCESSUS DE FRANCISATION DES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION

Contexte : L'Office a aussi le mandat de faire en sorte qu'au sein de l'Administration, l'usage du français soit conforme aux exigences de la Charte de la langue française. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent passablement à celles suivies dans l'entreprise privée. Elles sont toutefois moins élaborées puisque la langue de travail y est déjà le français, du moins en ce qui a trait aux ministères, aux organismes gouvernementaux, municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux ayant une clientèle majoritairement de langue maternelle française. Dans l'ensemble des organismes de l'Administration, le pourcentage de certification se maintient à un niveau élevé, soit environ 90 %, depuis au moins cinq ans.

POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION, SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION

(Ensemble du Québec, de 2002-2003 à 2006-2007)

Exercice*	Organismes en évaluation %	Organismes en application de programme %	Organismes certifiés %	Total
2002-2003	9,9	0,9	89,2	2433
2003-2004	7,3	1,0	91,7	2393
2004-2005	9,2	0,9	89,9	2248
2005-2006	9,7	1,4	88,9	2279
2006-2007	8,7	1,6	89,7	2318

* Le 31 mars de l'exercice.

À la fin de l'année financière, 8,7 % des organismes de l'Administration étaient en évaluation, ce qui constitue une baisse de 1 % par rapport à l'exercice précédent.

* * *

Les données qui suivent rendent compte des efforts fournis relativement à la francisation des entreprises et des organismes de l'Administration non certifiés au 1er avril 2006 (objectif 1.1.1.), des stratégies particulières d'intervention adoptées par l'Office pour résoudre certains problèmes de francisation (objectif 1.1.2), du réexamen des ententes particulières touchant les sièges sociaux et les centres de recherche d'entreprises (objectif 1.1.3), de la redynamisation des comités de francisation de grandes entreprises effectuée en tenant compte des deux critères de conformité retenus par la Charte (objectif 1.1.4), ainsi que des travaux de l'Office réalisés dans le contexte du déploiement du gouvernement en ligne (objectif 1.1.5).

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Objectif 1.1.1 : S'assurer que, chaque année, au moins 25 % des entreprises et des organismes de l'Administration n'ayant pas de certificat de francisation obtiennent ce certificat ou, à tout le moins, fassent approuver un programme de francisation.

Indicateur : Pourcentage des entreprises non certifiées qui obtiennent un certificat ou qui font approuver un programme de francisation au cours de l'année

Résultats : L'objectif visé consistait à faire en sorte qu'au moins 25 % des 1 112 entreprises non certifiées le 1er avril 2006 franchissent l'une ou l'autre de ces étapes du processus de francisation. Cette cible a été dépassée. En effet, le tableau suivant montre que, dans 33 % des entreprises visées[7], le processus de francisation a franchi une nouvelle étape, l'Office ayant délivré 107 nouveaux certificats et approuvé 251 nouveaux programmes de francisation.

NOMBRE ET POURCENTAGE DES ENTREPRISES NON CERTIFIÉES QUI ONT OBTENU UN CERTIFICAT OU QUI ONT FAIT APPROUVER UN PROGRAMME DE FRANCISATION AU COURS DE L'EXERCICE

(Ensemble du Québec, 31 mars 2007)

	Nombre total d'entreprises non certifiées au 1er avril 2006	Nombre d'entreprises non admissibles	Nombre d'entreprises ayant franchi une étape du processus de francisation	Pourcentage d'entreprises certifiées ou dont le programme a été approuvé
Entreprises ayant déclaré moins de 50 employés		2		
Entreprises devenues inactives		15		
Entreprises fusionnées		9		
Entreprises ayant obtenu un certificat de francisation			251	
Entreprises ayant fait approuver un programme			107	
Total	1 112	26	358	33,0

Commentaires : L'Office continue d'exercer un contrôle rigoureux sur la durée des programmes de francisation. Il utilise, à l'égard des retardataires, les moyens administratifs et juridiques mis à sa disposition. Il examine attentivement les demandes de prolongation présentées par les entreprises et tente de leur faire réduire les délais qui lui paraissent trop longs. La durée des nouveaux programmes qu'il approuve ne dépasse généralement pas trois ans.

[7] Le pourcentage obtenu a été calculé en excluant 26 des 1 112 entreprises non certifiées le 1er avril 2006 pour l'une ou l'autre des raisons suivantes : au cours de la période, elles ont déclaré avoir moins de 50 employés, elles sont devenues inactives ou elles ont fusionné. L'objectif initial de 278 décisions a donc été révisé en conséquence et ramené à 272 décisions.

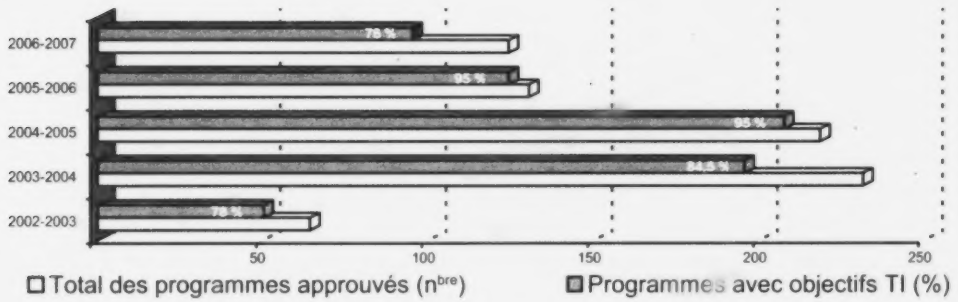
Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Les technologies de l'information (TI) comptent, sans contredit, parmi les facteurs qui ralentissent la progression de la francisation dans les entreprises et qui y entraînent l'application d'un programme de francisation ou la mise en œuvre de mesures de redressement. Toutefois, on constate qu'en 2006-2007, la francisation des logiciels ne figurait plus que dans 76 % des programmes de francisation approuvés par l'Office comparativement à 95 % d'entre eux au cours des deux exercices précédents (voir graphique ci-dessous). Cela peut vraisemblablement être attribué à l'attention particulière accordée aux TI par l'Office depuis 2002.

POURCENTAGE DE PROGRAMMES AVEC DES OBJECTIFS DE FRANCISATION DES TI

(Depuis 2002-2003)



Indicateur : Pourcentage des organismes de l'Administration non certifiés qui obtiennent un certificat ou qui font approuver un programme de francisation au cours de l'année

Résultats : L'objectif consistait à faire en sorte qu'au moins 25 % des 248[8] organismes de l'Administration non certifiés le 1er avril 2006 franchissent l'une ou l'autre de ces étapes du processus de francisation, ce qui représentait une cible de 62 décisions. Celle-ci a été dépassée, puisque 62 ministères ou organismes ont obtenu leur certificat de conformité et que 20 autres ont fait approuver leur programme de francisation au cours de l'exercice 2006-2007. Ainsi, 33,1 % des organismes non certifiés le 1er avril 2006 ont franchi une nouvelle étape de leur processus de francisation.

[8]Dans le rapport annuel 2005-2006, le nombre d'organismes non certifiés a été établi à 252, plutôt qu'à 248. Cette différence s'explique par l'ouverture de 4 dossiers entre le 31 mars 2006 et le 3 avril 2007, date à laquelle la statistique a été recueillie.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

NOMBRE ET POURCENTAGE DES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION NON CERTIFIÉS QUI ONT OBTENU UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ OU FAIT APPROUVER UN PROGRAMME DE FRANCISATION AU COURS DE L'EXERCICE
(Ensemble du Québec, 31 mars 2007)

	Organismes non certifiés au 1er avril 2006 Nbre	Organismes en progrès au 31 mars 2007		
		Certifiés Nbre	Programme approuvé Nbre	Taux %
Ministères et organismes gouvernementaux	28	3	1	14,3
Organismes scolaires	49	5	13	36,7
Organismes municipaux	110	51	6	51,8
Organismes de santé et de services sociaux	61	3	0	4,9
Total	248	62	20	33,1

Commentaires : Malgré ces résultats satisfaisants, il restait encore, au 31 mars 2007, 238 organismes de l'Administration qui ne détenaient pas de certificat de conformité, 202 étant en évaluation et 36, en application de programme. Puisque les organismes de l'Administration doivent faire preuve d'exemplarité en matière de francisation, il s'avère important de maintenir cet objectif au rang des priorités de l'Office.

Objectif 1.1.2 Mener deux interventions sectorielles par an pour résoudre les problèmes de francisation affectant soit des entreprises, soit des organismes de l'Administration.

Indicateur : Nombre d'interventions réalisées et leur impact

Résultats :

A) DANS LES ENTREPRISES

Au cours de l'exercice, l'Office a poursuivi ou amorcé cinq interventions sectorielles dans les domaines suivants :

- ***L'automobile***

Les actions menées auprès de Kia Canada ont permis d'obtenir la francisation de la facturation. Par ailleurs, la francisation de la liste maîtresse de pièces de Mazda est en voie d'achèvement. Finalement, une participation au Salon de l'auto 2007 a permis de réaliser une collecte de données concernant les habitacles de différents constructeurs automobiles.

- ***Le camionnage***

Le projet d'intervention dans le domaine du camionnage visait la francisation des inscriptions de santé et de sécurité sur le parc de camions québécois, des listes maîtresses de pièces servant à la facturation ainsi que de différents produits. En 2006-2007, une documentation a été produite pour informer les intervenants de l'industrie du camion et du camionnage des exigences de la Charte et des actions de l'Office. Un protocole d'entente avec l'Association du camionnage du Québec a également été signé.

- ***L'hôtellerie***

La stratégie sectorielle de l'hôtellerie se décline en quatre volets : les programmes de formation linguistique du personnel, la terminologie hôtelière, la francisation des logiciels de gestion et celle des sites Web. Cette année, les efforts de l'Office ont plus particulièrement porté sur le développement de la terminologie hôtelière. Ainsi, un outil d'implantation du français a été partiellement réalisé; il touche trois services de l'hôtellerie : la réception, l'entretien ménager et la comptabilité. Une attention spéciale a aussi été accordée à la francisation des sites Web.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

- ***Le taxi***

Un plan d'action a été conçu pour faire la promotion du français auprès des chauffeurs de taxi de l'île de Montréal. Ce plan, réalisé en grande partie, a résulté en la production de 10 000 exemplaires d'un feuillet d'information et de sensibilisation, ainsi qu'en la tenue de rencontres avec deux partenaires clés : le Bureau du taxi et du remorquage de Montréal (BTRM) et le Centre d'intégration multi-services de l'Ouest-de-l'Île.

- ***Les technologies de l'information***

L'Office a rencontré une dizaine d'entreprises[9] de l'industrie des technologies de l'information afin de les inciter à augmenter leur offre de produits en langue française et, dans certains cas, les mettre en contact avec des utilisateurs de leurs logiciels. Ces interventions ont permis de conclure des ententes avec certains de ces concepteurs afin que leurs produits respectent les caractéristiques culturelles et linguistiques du marché québécois. Un guide préparé par l'Office leur a été fourni à cette fin.

B) DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

De plus, trois types d'activités ont été tenues à l'intention de ministères et d'organismes de l'Administration (M-O) afin d'améliorer les services en français :

a) deux rencontres d'information et d'échange pour présenter notamment les nouvelles dispositions de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC);

b) une intervention du ministère des Services gouvernementaux, en concertation avec l'Office, auprès des M-O ayant les plus importantes bases de données nominatives qui ne sont pas encore intégralement francisées;

c) le démarrage d'un travail de francisation des inscriptions de sécurité sur les machines-outils en usage dans les centres de formation professionnelle.

Objectif 1.1.3 : Réexaminer, d'ici octobre 2006, l'ensemble des ententes particulières en vigueur au 1er octobre 2002, qui visent certains sièges d'entreprises et centres de recherche.

Indicateur : Nombre d'ententes annulées ou renouvelées

Résultats : En 2006-2007, il restait 79 ententes à réexaminer. Ce travail a été complété dans le délai prévu. Sur les 155 ententes initiales, 86 ont été annulées et 69 ont été renouvelées.

RÉEXAMEN DES ENTENTES PARTICULIÈRES
(État de situation au 31 mars 2007)

Ententes	Renouvelées	Annulées	Total
dont le réexamen a été effectué entre le 1er octobre 2002 et le 31 mars 2005	6	40	46
dont le réexamen a été effectué entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006	4	26	30
dont le réexamen a été effectué entre le 1er avril 2006 et le 1er octobre 2006	59	20	79
Nombre total d'ententes particulières réexaminées	69	86	155
Pourcentage d'ententes dont le réexamen était terminé au 31 mars 2007			100 %

Commentaires : Un comité de suivi des ententes particulières a été formé afin de dresser le bilan du réexamen des ententes particulières, de clarifier et d'améliorer le processus de réexamen, et de mieux encadrer les prochains renouvellements et les nouvelles ententes.

[9]Dont Microsoft, Toshiba, QuarkXpress, Siat, Wizart

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Objectif 1.1.4 : Faire en sorte que, d'ici 2008, 50 % des grandes entreprises non certifiées et 30 % des grandes entreprises certifiées aient un comité de francisation actif et dont la composition est conforme.

Indicateur : Dans les entreprises certifiées et non certifiées, pourcentage des comités de francisation actifs et dont la composition est conforme

Résultats : Selon les dossiers de l'Office, 90 % des comités de francisation étaient, au 31 mars 2007, paritaires pour ce qui a trait au nombre de représentants de la direction et des travailleurs qui y siégeaient.

Par ailleurs, selon une enquête téléphonique effectuée en mars 2007 auprès de 907 entreprises, 51 % des comités étaient actifs, c'est-à-dire qu'ils avaient tenu au moins deux réunions au cours des 12 derniers mois.

Aussi, cette même étude révélait que le double critère de conformité (activité et composition paritaire) était respecté dans 46 % des entreprises sondées, soit 48 % des entreprises non certifiées et 45 % des entreprises certifiées.

CONFORMITÉ DES COMITÉS DE FRANCISATION QUANT À LEUR COMPOSITION ET À LEUR ACTIVITÉ*

(Mars 2007)

Comités de francisation	Entreprises non certifiées (n=168) %	Entreprises certifiées (n=691) %	Total (n=859***) %
1. Conformes quant à leur composition seulement (paritaires)	32	47	44
2. Conformes quant à leur activité seulement (une réunion tous les six mois)	8	4	5
3. Conformes quant à leur composition et à leur activité	48	45	46
4. Non conformes (ni paritaires ni actifs)**	12	4	6
Total	100	100	100

* *Données d'une enquête téléphonique réalisée, en mars 2007, auprès de présidents de comité de francisation*

** *Dont le comité n'a pas tenu au moins deux réunions au cours des douze derniers mois*

*** *48 répondants ont été exclus, car ils ignoraient le nombre de réunions du comité de francisation au cours des 12 mois précédents*

Commentaires : Même si l'objectif de 2008 paraît presque atteint, les résultats obtenus en 2006-2007 devront se maintenir l'an prochain, et même progresser dans le cas des grandes entreprises non certifiées. Mentionnons que l'activité d'un comité de francisation et la conformité de sa composition ne sont jamais acquises, les entreprises étant notamment souvent exposées à des changements organisationnels ou autres.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Pour stimuler son action auprès des comités de francisation des grandes entreprises, l'Office a mis en place différentes mesures. Il offre de l'assistance aux comités de francisation en proposant des rencontres avec ses conseillères ou conseillers, de même qu'avec ses spécialistes des technologies de l'information pour régler des questions relatives à l'application de la loi. Il a aussi développé un onglet particulier sur son site Web pour diffuser de l'information pertinente aux membres des comités de francisation.

Objectif 1.1.5 : Rendre plus conviviale l'inscription en ligne des entreprises et des organismes de l'Administration et faciliter la transmission électronique de certains rapports exigés d'eux dans le cadre du processus de francisation.

Indicateur : Nombre de nouveaux services offerts électroniquement aux entreprises et à l'Administration

Résultats : Au cours de l'exercice, un travail intégrateur préparatoire a été réalisé conformément au plan gouvernemental. Un prototype a été développé pour une première application, soit l'inscription aux examens de français de l'Office de certains membres des ordres professionnels. Deux autres applications sont en préparation : l'inscription et le suivi des plaintes liées au non-respect de la Charte, de même que l'inscription des entreprises au processus de francisation. À terme, ces nouvelles applications seront mises en ligne selon le protocole établi pour le prototype.

Indicateur : Statistiques de fréquentation de ces services

Résultats : Ces applications n'étaient pas disponibles en 2006-2007.

AXE D'INTERVENTION 1.2 : LE FRANÇAIS, LANGUE DU COMMERCE ET DES AFFAIRES

Contexte : La francisation se heurte parfois à des contraintes ou à des difficultés qui ne touchent pas qu'une seule entreprise ou un seul commerce de détail, mais un ensemble d'acteurs d'un même secteur – détaillants, distributeurs, fabricants, associations. Pour résoudre ces situations, l'Office entreprend alors de concevoir et de réaliser certains projets particuliers, en cherchant chaque fois à s'assurer, dans leur exécution, la collaboration d'entreprises, de commerces et d'associations (objectif 1.2.1).

Outre cela, il intervient auprès de toute personne ou entité faisant l'objet d'une ou de plusieurs plaintes. Au cours de l'exercice, l'Office a reçu et inscrit au système 25 784 plaintes comparativement à 3 652 l'an dernier. Il faut cependant dire que 22 512 de ces plaintes, dont un peu plus de 16 000 (63 %) concernant les jeux vidéo, provenaient de membres d'associations vouées à la promotion du français. L'Office a promptement réagi en menant des interventions ciblées auprès des détaillants et des fabricants des produits visés par les plaintes massives. Afin de mieux satisfaire les consommateurs québécois, il s'est par ailleurs donné un objectif relativement au délai de traitement des dossiers (objectif 1.2.2) et un autre relativement au pourcentage de correction sans intervention du Procureur général (objectif 1.2.3).

Objectif 1.2.1 : Mener deux interventions par an, notamment dans le secteur des jeux vidéo et dans celui des produits électriques et des électroménagers, de façon à résoudre les problèmes de francisation qui empêchent les consommateurs québécois d'avoir accès à des produits et services en français.

Indicateur : Nombre d'interventions réalisées et leur impact

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Résultats : Six interventions sectorielles ont été menées dans les domaines suivants :

- ***Les jeux vidéo***

À l'été 2006, étant donné les milliers de plaintes déposées relativement à ces produits, les détaillants ont été directement interpellés par l'Office et invités à travailler à la correction de la situation. Deux rencontres réunissant des détaillants et des fabricants ont également eu lieu dans le but d'en arriver, le plus rapidement possible, à une solution satisfaisante pour toutes les parties.

À l'automne 2006, l'Office était présent au festival Arcadia, importante manifestation publique destinée aux adeptes de jeux vidéo, dans le but de vérifier l'aspect linguistique des jeux vidéo offerts par les exposants et de les sensibiliser aux exigences de la Charte.

Pendant la période précédant les Fêtes 2006, l'Office a mené une campagne publicitaire dans les grands quotidiens du Québec afin d'inciter les consommateurs à exiger des jeux vidéo en français. Les démarches continues de l'Office dans ce secteur semblent porter fruit. En effet, selon un palmarès maison des jeux vidéo les plus populaires, on a pu observer qu'au Québec, le pourcentage de l'offre de jeux vidéo en français était en moyenne de 35 % mensuellement en 2006-2007 par rapport à 33 % en 2005-2006.

Enfin, l'Office s'est associé au concours « Le français à l'affiche » de la Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie, dont le thème annuel portait sur les jeux vidéo.

- ***Les produits électriques et électroménagers***

Depuis mai 2005, l'Office diffuse sur son site Web le nom des entreprises qui fabriquent des appareils électroménagers comportant des inscriptions en français, de celles qui ont pris des engagements à cet égard et des autres qui n'ont pris aucun engagement. Ces listes ont fait l'objet d'une mise à jour au mois de mai 2006 et leur publication a été suivie d'un communiqué de presse et d'une publicité dans divers quotidiens et revues spécialisées.

Au mois d'avril 2006, l'Office a par ailleurs rencontré des représentants de la fédération canadienne qui regroupe les principaux fabricants et distributeurs d'appareils électroménagers au Canada, en vue de faire le point sur la situation dans ce secteur.

- ***Les produits d'escalade***

En 2006-2007, une intervention dans le secteur des sports de montagne a été amorcée en vue de faire franciser les inscriptions de santé et de sécurité sur les produits d'escalade. Au début de 2007, des rencontres de sensibilisation ont eu lieu avec trois des quatre partenaires potentiels dans ce projet, dont la Fédération québécoise de la montagne et de l'escalade (FQME), qui ont confirmé leur intérêt à collaborer au projet. Un plan de travail préliminaire a été élaboré.

- ***Les produits de « scrapbooking »***

Afin d'amener le grand public à proposer un terme français en remplacement du mot « scrapbooking », l'Office a organisé, avec la collaboration du réseau des 1 100 bibliothèques publiques du Québec, un concours linguistique. Le terme gagnant *collimage* a été dévoilé, le 21 mars 2007, au cours du Grand gala des Mérites du français tenu à l'occasion de la Francofête.

- ***Les ordinateurs portatifs***

Une étude, réalisée par l'Office en 2006, a démontré qu'un très grand nombre d'ordinateurs portatifs étaient maintenant disponibles en version française, contrairement à ce qui avait été constaté quelques années auparavant. Pour inciter les consommateurs à exiger ces produits et pour rappeler aux commerçants l'importance de les offrir, l'Office a travaillé à la création d'un logo et d'une gamme d'outils de communication utilisant ce logo. Celui-ci pourra éventuellement être adapté à d'autres produits de

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

consommation et être diffusé dans les magasins, avec la collaboration des commerçants, ainsi que dans les salons, colloques ou expositions.

- ***La campagne-éclair au centre-ville de Montréal***

Dans la foulée d'articles de journaux parus sur la langue d'accueil et d'affichage commercial dans les magasins du centre-ville de Montréal, l'Office a réalisé, du 10 octobre au 3 novembre 2006, une importante campagne de promotion et de sensibilisation auprès de quelque 2 500 commerçants.

Objectif 1.2.2 : Traiter rapidement tous les dossiers de plaintes du public en s'assurant qu'au moins 60 % d'entre eux sont réglés dans un délai de six mois ou moins.

Indicateur : Pourcentage de dossiers de plaintes traités dans un délai de six mois ou moins

Résultats : Au cours de l'exercice, l'Office a fermé 3 789 dossiers, dont 1 657 étaient en traitement depuis plus de 12 mois. Ainsi, 34,2 % des dossiers fermés ont été traités en 6 mois ou moins, 22 % dans un délai de plus de 6 mois jusqu'à 12 mois inclusivement, et 43,8 % dans un délai de plus de 12 mois.

POURCENTAGE DE DOSSIERS TRAITÉS, SELON LE DÉLAI DE TRAITEMENT
(De 2002-2003 à 2006-2007)

Exercice	Six mois ou moins	Plus de 6 mois jusqu'à 12 mois inclusivement	Plus de 12 mois
2002-2003	60,2 %	17,4 %	22,4 %
2003-2004	56,5 %	21,9 %	21,6 %
2004-2005	52,7 %	19,2%	28,1 %
2005-2006	51,1 %	24,9 %	24,0 %
2006-2007	34,2 %	22,0 %	43,8 %

Commentaires : L'Office accorde une très grande importance au délai de traitement des dossiers de plaintes. Il s'applique ainsi, sur une base continue, à revoir et à simplifier ses processus de manière à réduire le délai de traitement des plaintes.

En 2006-2007, l'augmentation des délais de traitement est principalement attribuable à la réception d'un nombre inégalé de plaintes, ainsi qu'à la décision administrative de consacrer davantage d'efforts à la fermeture de dossiers de plus de 12 mois (soit 1 657 dossiers, ce qui représente, cette année, près de 44 % des dossiers fermés).

Objectif 1.2.3 : Faire corriger 90 % des dérogations à la Charte de la langue française déclarées recevables, sans l'intervention du Procureur général.

Indicateur : Pourcentage de dérogations déclarées recevables corrigées sans l'intervention du Procureur général

Résultat : Au cours de l'exercice, 95,9 % des plaintes déclarées recevables ont été corrigées sans l'intervention du Procureur général.

TAUX DE CORRECTION OBTENU SANS L'INTERVENTION DU PROCUREUR GÉNÉRAL
(Depuis 2002-2003)

Exercice	Taux de correction*
2002-2003	93 %
2003-2004	90 %
2004-2005	87 %
2005-2006	89,5%
2006-2007	95,9 %

* Taux de correction = dossiers corrigés (total des dossiers corrigés + dossiers déférés au Procureur général)

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Commentaires : En 2006-2007, le taux de correction des plaintes provenant de citoyens et d'associations est à la hausse comparativement à celui de l'année dernière. La correction de l'infraction est recherchée d'abord et avant tout, plutôt que la judiciarisation des dossiers, par définition plus coercitive et punitive.

Orientation stratégique 2 : Valoriser et généraliser une langue de qualité

AXE D'INTERVENTION 2.1 : L'EXPERTISE TERMINOLOGIQUE ET LINGUISTIQUE À LA DISPOSITION DE LA POPULATION

Contexte : L'Office doit définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie.

Afin de s'acquitter de ce mandat, l'Office produit la terminologie et les données linguistiques nécessaires à la francisation des milieux de travail et du Québec, en général. Grâce au *Grand dictionnaire terminologique*, il diffuse gratuitement dans Internet le résultat de ses travaux et de ceux de ses partenaires.

L'Office est conseillé dans ce domaine par le Comité d'officialisation linguistique (COL) qui, au cours de l'exercice, a tenu deux réunions ordinaires et révisé 37 avis officiels en fonction des besoins exprimés par les usagers dans divers domaines. Les réflexions sur la mise à jour de *l'Énoncé d'une politique relative à l'emprunt de formes linguistiques étrangères* ont été menées à bonne fin, et ce document sera soumis à l'approbation des membres de l'Office au cours du premier semestre de l'exercice 2007-2008.

L'Office met également en ligne la Banque de dépannage linguistique (BDL) dont le nombre de consultations ne cesse d'augmenter. De 998 775 consultations qu'il était en 2005-2006, il a atteint 1 421 873 en 2006-2007.

Enfin, l'Office répond aux questions terminologiques et linguistiques que les usagers québécois lui font parvenir par le truchement d'Immédi@t, d'@ssisterme et du service de consultations téléphoniques tarifées. De là découlent les trois objectifs expliqués ci-dessous.

Objectif 2.1.1 : Enrichir de 5 000 fiches par an *Le grand dictionnaire terminologique* en fonction des secteurs ou domaines en demande afin de répondre en ligne aux besoins terminologiques de la population.

Indicateur : Nombre de fiches nouvelles ou mises à jour

Résultats : L'objectif fixé pour l'exercice 2006-2007 a non seulement été atteint mais dépassé de plus de 49 %, puisque 7 462 fiches nouvelles ou mises à jour avaient été versées dans *Le grand dictionnaire terminologique* à la fin de mars 2007.

NOMBRE DE FICHES NOUVELLES OU MISES À JOUR (Depuis 2003-2004)

Exercice	Objectif	Résultat	Atteinte de l'objectif (%)
2003-2004	4 000	3 979	99,5 %
2004-2005	5 000	5 784	115,7 %
2005-2006	5 000	6 252	125,0 %
2006-2007	5 000	7 462	149,2 %

Commentaires : Le GDT contient actuellement près de 3 millions de termes français et anglais, et environ 20 000 appellations scientifiques en latin. Grâce à cet outil terminologique, l'Office offre gratuitement en ligne la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les domaines de pointe et d'actualité (ex. : gestion des risques, nanotechnologie, grippe aviaire, sida, dépollution des sols, etc.).

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

L'implantation d'un nouveau module de production sera effectuée en 2007-2008. Par ailleurs, étant donné la technologie utilisée pour éventuellement rendre le GDT multilingue, l'on peut raisonnablement croire que ce produit continuera d'être un outil de référence terminologique en harmonie avec les nouvelles tendances du marché de l'industrie de la langue.

Indicateur : Statistiques de fréquentation du GDT en ligne

Résultats : La fréquentation du GDT en ligne par les internautes du Québec et de l'extérieur demeure en nette progression. D'une part, le nombre de recherches est passé d'un peu plus de 68 millions en 2005-2006 à plus de 71 millions en 2006-2007, une croissance de 4,7 % en un an. D'autre part, le nombre moyen de visiteurs uniques a été d'un peu plus de 402 981 par mois.

Objectif 2.1.2 : Enrichir de 300 articles par an la Banque de dépannage linguistique diffusée dans le site Internet de l'Office québécois de la langue française, de façon à répondre en ligne aux besoins linguistiques de la population.

Indicateur : Nombre d'articles ajoutés dans la BDL

Résultats : Les terminologues de l'Office ont produit 300 nouveaux articles au cours de l'exercice 2006-2007. L'objectif a donc été atteint, et l'intérêt suscité par ces nouveaux articles a contribué à l'achalandage de la BDL.

Commentaires : L'Office continue à travailler au développement de la BDL. Conçue dans une perspective de correction et d'enrichissement de la langue française écrite et parlée, elle est offerte gratuitement dans Internet depuis mars 2002. Le contenu de la BDL, qui se limitait à quelque 200 articles de fond lors du lancement en mars 2002, comporte maintenant 1 854 articles.

Indicateur : Statistiques de fréquentation de la BDL en ligne

Résultats : La BDL a connu, à nouveau cette année, un très grand succès. En 2006-2007, les internautes l'ont consultée à 1 421 873 reprises pour obtenir des réponses à leurs questions sur la syntaxe, la grammaire, le vocabulaire, l'orthographe, la typographie, la ponctuation, les sigles, les symboles et abréviations ainsi que sur les noms propres et la prononciation. Il s'agit d'une croissance de 42,3 % par rapport aux 998 775 consultations enregistrées en 2005-2006.

Objectif 2.1.3 : Offrir des services d'assistance terminologique et linguistique (consultations téléphoniques, Immédi@t, @ssisterme) destinés au grand public et à certains publics spécialisés.

Indicateur : Nombre de services offerts

Résultats : En plus du GDT et de la BDL, l'Office offre les services d'assistance terminologique et linguistique suivants : des consultations téléphoniques tarifées qui s'adressent plus particulièrement aux travailleurs et aux pigistes; @ssisterme qui vise trois publics cibles, soit les journalistes, les représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et les employés de l'Administration; Immédi@t qui a été créé à l'intention du personnel des médias, et Inventerm qui rejoint tous les internautes.

Commentaires : Étant donné l'important déplacement vers les services accessibles gratuitement dans Internet, le service de consultations téléphoniques tarifées subit, depuis quelques années, une certaine baisse de fréquentation.

L'Office permet aux usagers ciblés, qui ne trouvent pas l'équivalent français d'un terme anglais spécialisé ou sa définition dans le GDT, d'avoir recours à @ssisterme et de recevoir, dans les cinq jours ouvrables, une réponse non personnalisée sous forme de fiche terminologique.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Immédi@t, quant à lui, a été mis sur pied dans la foulée des travaux de la Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias. Ce service permet aux représentants des médias de poser leurs questions par téléphone, par courriel et par télécopieur et d'obtenir des réponses personnalisées.

Produit complémentaire au GDT, Inventerm constitue un inventaire des terminologies francophones offert en ligne, depuis octobre 2005, par l'Office en collaboration avec l'Organisation internationale de la Francophonie.

Indicateur : Statistiques de fréquentation de ces services

Résultats : Au cours de l'exercice 2006-2007, le service de consultations téléphoniques tarifées a reçu et traité 3 895 demandes de renseignements comparativement à 4 215 en 2005-2006, soit une diminution de 8,2 % par rapport à l'année précédente.

Nous avons par ailleurs répondu à 170 questions. Nous avons également lu ou retenu 586 commentaires et suggestions provenant d'internautes qui, ne trouvant pas l'équivalent français d'un terme anglais spécialisé ou sa définition dans le GDT, se sont adressés à @ssisterme.

Dans le cadre d'Immédi@t, nous avons donné suite à 760 interrogations, comparativement à 673 questions en 2005-2006, ce qui représente une croissance de 12,9 %.

Inventerm offre pour sa part aux internautes la possibilité d'accéder à un inventaire de terminologies francophones en ligne contenant plus de 610 000 termes français. Au moins 33 871 demandes ont été faites dans Inventerm.

AXE D'INTERVENTION 2.2 : LA SENSIBILISATION DE LA POPULATION À L'IMPORTANCE DE LA QUALITÉ DE LA LANGUE

Contexte : Depuis sa création, l'Office travaille à accroître la qualité du français oral et écrit au Québec. Certes, des progrès notables ont été accomplis, mais il reste encore à faire pour que ses divers usagers soient suffisamment outillés pour répondre aux exigences d'une société axée sur le savoir et les communications. C'est dans cette perspective que s'inscrit l'objectif 2.2.2.

Objectif 2.2.2 : Mettre en place des mesures particulières susceptibles de faire connaître les bons usages et les particularités du français standard au Québec.

Indicateur : Nombre de mesures mises en place (publications, campagnes, partenariats, etc.) et leur impact

Résultats : Deux publications d'importance ont été réalisées en cours d'année, soit un guide de rédaction épicène intitulé *Avoir bon genre à l'écrit* et un ouvrage qui sera utile à tous les travailleurs, *Pour une convention collective … en bons termes*.

Commentaires : Nous ne pouvons pas déterminer l'impact propre à chacune de ces mesures particulières. Cet indicateur devra donc être revu.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Orientation stratégique 3 : Consolider la politique linguistique du Québec

AXE D'INTERVENTION 3.2 : LA CÉLÉBRATION DE LA VITALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Contexte : L'Office souhaite, par différentes actions spécifiques, promouvoir la langue française et en favoriser l'épanouissement au Québec. Ainsi, à l'occasion de manifestations particulières telles que la Francofête, il s'emploie à souligner la vitalité de notre langue, ainsi que certaines initiatives issues de la population qui contribuent à la qualité et au rayonnement du français.

Objectif 3.2.1 : Reconnaître et honorer les efforts et les engagements d'individus, de groupes, d'organismes et d'entreprises en faveur de la langue française.

Indicateur : Prix décernés par l'Office

Résultats : La Francofête 2007 a constitué, encore cette année, une occasion privilégiée pour l'Office et ses partenaires de souligner les réalisations exemplaires d'entreprises, de personnes et de groupes ayant contribué à faire la promotion du français et à en assurer l'usage dans différents milieux. Parmi les prix décernés, mentionnons les Mérites du français au travail et dans le commerce, les Mérites du français dans les technologies de l'information, les Mérites du français pour la francisation des nouveaux arrivants, attribués en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, et le prix Camille-Laurin qui a été remis à M. Steve Bergeron, journaliste et chroniqueur du quotidien *La Tribune* de Sherbrooke.

L'Office a aussi organisé le concours des prix Francopub qui soulignent la qualité du français en création publicitaire. Le grand prix Francopub a été attribué, en 2006-2007, à la campagne *Cœur* de l'Institut de cardiologie de Montréal.

Le Mérite du français dans la culture a été remis à M. Robert Lalonde, comédien et écrivain, par l'Union des artistes et ses partenaires, dont l'Office, à l'occasion du spectacle du Gala de la Francoville, à Longueuil.

D'autres prix ont également été attribués. Ainsi, l'Office s'est associé aux Hebdos du Québec pour le Prix des Hebdos – langue française, à la Fédération de l'informatique du Québec pour l'Octas du français dans les technologies de l'information et au Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec pour le Mérite du français en éducation.

Commentaires : La Francofête se veut une grande célébration annuelle du français et de la francophonie organisée par l'Office en collaboration avec plusieurs partenaires. À l'occasion du onzième anniversaire, elle regroupait l'Association Québec-France, Impératif français en Outaouais, le Mouvement Parlons mieux, les sociétés Saint-Jean-Baptiste de Montréal, de la Mauricie et du Centre-du-Québec, le Mouvement national des Québécois et des Québécoises, l'Arrondissement Rosemont – La Petite Patrie, la Ville de Montréal, le Centre collégial de développement de matériel didactique, la Dictée des Amériques, Télé-Québec, le Secrétariat à la politique linguistique, la Fédération de l'informatique du Québec, le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), l'Alliance numériQc, le Réseau inter LogiQ, l'Association de l'industrie de la langue, la Ligue d'improvisation de Québec, la Journée de l'hymne au printemps au Saguenay–Lac-Saint-Jean, le Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec, le Marathon d'écriture intercollégial, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère des Relations internationales.

Objectif 3.2.2 : Poser des actions spécifiques en vue de souligner l'histoire et l'évolution du fait français en Amérique (Québec 2008, Francofête, etc.) et favoriser la participation du grand public aux célébrations du français.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Indicateur : Nombre et impact des actions spécifiques posées par l'Office

Résultats : À l'occasion de la Francofête, un grand nombre d'activités se sont déroulées dans toutes les régions du Québec d'octobre 2006 à mars 2007, plus particulièrement du 2 au 25 mars 2007, sur le thème « Dire le monde en français ». Un cahier spécial, comportant le programme de la Francofête, ainsi que des concours et des jeux linguistiques, a été distribué dans les milieux de travail, du commerce et des affaires, de même qu'à des organismes communautaires. D'autres concours et jeux linguistiques ont été proposés au grand public, soit le Concours de la carte postale ainsi que le concours *Dire le monde en français* diffusé dans les grands quotidiens. Enfin, un site Web particulier a été aménagé à l'adresse ***www.francofete.qc.ca.***

En collaboration avec la ville de Longueuil et la régionale de la Montérégie de l'Association Québec-France, l'Office a aussi organisé et animé les activités de la Francoville 2007. La municipalité de Longueuil était jumelée, pour l'occasion, à la ville française de Saint-Nazaire. Outre les différentes activités entourant cette manifestation, des concours linguistiques de tous genres ont eu lieu dans les écoles et dans d'autres milieux de la Montérégie. Enfin, le prix littéraire Marie-Claire-Blais a été remis à un romancier français, M. Stéphane Audeguy, pour sa première œuvre, *La théorie des nuages*.

Commentaires : L'impact propre à chacune de ces actions spécifiques est mesuré par le nombre de personnes qui ont participé aux activités de l'Office. Mentionnons qu'une croissance significative du nombre de participants aux divers concours de l'Office a été constatée pendant la période de la Francofête.

Indicateur : Liste des activités de promotion et d'animation organisées par l'Office, notamment à l'occasion de la Francofête

Résultats : Parmi les activités de promotion et d'animation prévues par l'Office en vue de favoriser la participation du grand public à la célébration du français, nous notons les concours linguistiques de la Francofête, la Francoville 2007 à Longueuil et les Francoquartiers à Montréal.

Le porte-parole de la Francofête 2007 était Marc Déry, personnalité de la chanson québécoise, qui a accordé plusieurs entrevues aux médias et qui a fourni une prestation artistique aux galas des Mérites et de la Francoville.

Commentaires : La Francofête, cuvée 2007, peut très certainement être considérée comme une manifestation d'envergure panquébécoise, et ce, plus particulièrement à cause de la dispersion géographique des nombreux partenaires de l'Office dans ce dossier. La grande majorité d'entre eux ont remis des rapports très favorables sur la participation du public aux activités qu'ils ont tenues à cette occasion.

Indicateur : Liste des activités de promotion et d'animation organisées par l'Office auprès des entreprises, des ministères et organismes de l'Administration ainsi que des groupes sociaux et communautaires

Résultats : Le programme de la Francofête 2007 a été exécuté de concert avec des entreprises et des organismes publics et privés sur le thème « Dire le monde en français ». Plusieurs de ces organisations ont ainsi été amenées à effectuer des activités de promotion et d'animation dans leur milieu respectif. Les activités grand public les plus visibles ont été organisées par Impératif français en Outaouais, par la Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie, par la Société Saint-Jean-Baptiste du Centre-du-Québec, ainsi que par la Ville de Longueuil.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Commentaires : Il est difficile de dénombrer précisément les activités organisées dans chacun de ces divers milieux, puisque les partenaires n'ont pas encore remis le bilan de leurs activités. On peut cependant estimer à un peu plus de 200, le nombre d'activités tenues partout au Québec à l'occasion de la Francofête.

AXE D'INTERVENTION 3.3 : LA VEILLE EN MATIÈRE LINGUISTIQUE

Contexte : En plus de suivre l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport au ministre, au moins tous les cinq ans, l'Office entretient avec des partenaires canadiens et internationaux des liens visant à soutenir ses actions en matière de francisation et à faire connaître l'expertise en aménagement linguistique développée au Québec.

Objectif 3.3.1 : Faire état périodiquement (au moins tous les cinq ans) au gouvernement et à la population québécoise, de la situation linguistique québécoise et de son évolution.

Indicateur : État de réalisation du plan de travail annuel (diffusion des recherches, analyses, indicateurs, etc.)

Résultats : Les travaux relatifs au suivi de la situation linguistique se sont intensifiés au cours de l'exercice et, dans ce contexte, le Comité de suivi de la situation linguistique s'est réuni sept fois.

Les travaux d'élaboration d'indicateurs et ceux relatifs à la production d'études sont réalisés, pour certains, à l'Office et, pour d'autres, par ou avec des partenaires (MICC, ISQ, MSC, MELS).

1) LES TRAVAUX RÉALISÉS À L'OFFICE

- **Analyse des données tirées des questions linguistiques du recensement**

Onze indicateurs traitant des caractéristiques linguistiques de la population des régions du Québec, et élaborés sur le même modèle que celui des indicateurs démolinguistiques du fascicule 1, seront présentés dans un cinquième fascicule aux membres de l'Office au cours du prochain exercice.

L'Office a aussi approuvé une étude portant sur de nouvelles perspectives démolinguistiques du Québec et de la région de Montréal pour la période comprise entre 2001 et 2051. Celle-ci fournit des prévisions de population pour les groupes francophone, anglophone et allophone, à court et moyen terme pour la période comprise entre 2001 et 2026, et dégage des tendances à long terme jusqu'en 2051. La publication de cette étude est prévue pour 2007-2008.

Enfin, les travaux relatifs à la question du traitement des réponses multiples aux questions linguistiques du recensement se sont poursuivis.

- **Travaux sur les attitudes et les comportements des groupes linguistiques**

En 2006-2007, les données relatives au statut social du français et de l'anglais recueillies auprès de 610 répondants montréalais, ainsi que celles relatives aux identités de quelque 3 000 Québécois et à leurs perceptions de la situation linguistique, dont l'Office avait fait état dans son dernier rapport annuel, ont fait l'objet, à la demande du Comité de suivi de la situation linguistique, d'analyses et de travaux supplémentaires qui se poursuivront au cours du prochain exercice.

Par ailleurs, les travaux sur les représentations culturelles, les expériences d'apprentissage du français et les motivations des

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

immigrants adultes, relativement à leur intégration à la société québécoise, sont terminés et seront présentés aux membres de l'Office au cours du prochain exercice.

- **Travaux sur la maîtrise et la qualité de la langue**

L'étude intitulée *Les Québécois et la norme du français* sera publiée au cours du prochain exercice.

Les autres travaux réalisés ont essentiellement porté sur le vocabulaire connu et utilisé au Québec en vue d'étudier l'évolution de certains mots en concurrence dans différents milieux.

Une première recherche a été faite sur le vocabulaire des Québécois francophones. En reprenant plusieurs questions d'une enquête effectuée en 1983, elle permet de cerner l'évolution de la connaissance des termes standard dans la population québécoise. Elle fournit aussi des renseignements sur la progression du jugement porté sur certains mots propres au français du Québec.

Une deuxième étude traite du vocabulaire de l'automobile et a été effectuée auprès de travailleurs de concessionnaires automobiles de la région de Montréal ainsi qu'auprès d'élèves de l'enseignement technique.

Les résultats de ces travaux seront soumis aux membres de l'Office au cours du prochain exercice.

- **Analyse des données relatives au dossier langue et travail**

Les travaux effectués dans ce domaine ont porté à la fois sur l'évolution de la population active et sur l'utilisation des langues au travail.

Le fascicule 2 *Langue du travail : indicateurs relatifs à l'évolution de la population active et à l'utilisation des langues au travail en 2001*, a été publié comme prévu en juin 2006.

Une étude sur l'utilisation du français au sein des entreprises de 100 personnes ou plus sera par ailleurs soumise aux membres de l'Office au cours de l'exercice 2007-2008.

Enfin, l'analyse ethnographique de cinq grandes entreprises multinationales québécoises devant faire face aux défis de la mondialisation s'est poursuivie.

- **Travaux relatifs aux liens existant entre la langue et le revenu**

Les travaux relatifs aux liens existant entre la langue et le revenu, qui seront présentés au Comité de suivi en 2007-2008, visent principalement à apprécier l'évolution des inégalités de revenus entre les travailleurs francophones et anglophones de 1970 à 2000. Par ces analyses, l'Office tente de répondre aux questions suivantes : où en sont aujourd'hui, le cas échéant, les écarts salariaux d'antan entre francophones et anglophones? Est-ce que l'évolution de ces différences est propre au Québec?

- **Travaux relatifs à la langue d'usage public**

Au cours des années précédentes, cette question a été abordée sous l'angle de trois thématiques, soit la langue des activités culturelles, la langue des activités de consommation et la langue du travail. Les analyses exploratoires effectuées ont permis d'évaluer, en prévision de futures collectes, la pertinence d'avoir recours à une question générale plutôt qu'à plusieurs questions particulières.

Les travaux préparatoires effectués au cours des exercices précédents ont ainsi été utilisés pour rédiger un questionnaire portant sur l'usage du français dans la vie publique. La collecte des données a eu lieu au printemps 2007. Ces travaux permettront d'élaborer plusieurs indicateurs sur l'usage du français dans la vie publique.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

2) TRAVAUX RÉALISÉS EN COLLABORATION AVEC DES PARTENAIRES

- **Travaux relatifs à la langue de l'immigration**

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) a poursuivi le travail de rédaction d'un fascicule sur la langue de l'immigration amorcé au cours de l'exercice précédent.

- **Travaux relatifs à la langue d'enseignement**

Le fascicule 4 intitulé *La langue de l'enseignement : indicateurs pour l'éducation préscolaire, l'enseignement primaire et secondaire, le collégial et l'université* a fait l'objet d'un examen par les experts du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS). Il a été approuvé par les membres de l'Office et sera publié au cours du prochain exercice.

- **Travaux relatifs à la maîtrise du français**

Les travaux concernant cette thématique ont été réalisés en collaboration avec le MELS. Le fascicule 3 intitulé *Maîtrise du français : indicateurs pour le secondaire et le collégial* comporte 8 indicateurs (3 pour le secondaire et 5 pour le collégial) qui font actuellement l'objet d'un examen final avec la collaboration du ministère.

- **Travaux relatifs à la langue de consommation des produits culturels**

Différents indicateurs, élaborés à partir de données recueillies par le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, ainsi que par l'Observatoire de la culture et des communications du Québec, feront l'objet d'un fascicule qui sera présenté aux membres de l'Office au cours du prochain exercice.

Objectif 3.3.3 : Maintenir et établir, en fonction des priorités gouvernementales, des partenariats canadiens et internationaux sur des sujets susceptibles d'enrichir la démarche linguistique québécoise.

Indicateur : Nombre et impact des activités de collaboration et de coopération de l'Office

Résultats : Au cours de l'exercice 2006-2007, l'Office a maintenu ses activités de coopération internationale et intracanadienne en soutien à l'ensemble de son plan d'action.

A) COOPÉRATION INTERNATIONALE BILATÉRALE

La coopération internationale bilatérale s'exerce dans le cadre d'ententes officielles signées par le gouvernement québécois ou par l'Office. Les principaux États et gouvernements concernés sont actuellement ceux de la France, de la Communauté française Wallonie-Bruxelles et de la Catalogne.

En 2006-2007, différentes actions de coopération ont été réalisées avec la France (pratiques linguistiques dans les entreprises et promotion du français – les Francovilles), la Communauté française Wallonie-Bruxelles (promotion du français – Francoville et Ville des mots) et le gouvernement de Catalogne (élaboration et diffusion de terminologies multilingues).

B) COOPÉRATION INTERNATIONALE MULTILATÉRALE

La coopération internationale multilatérale comporte plusieurs facettes et, de ce fait, poursuit plusieurs objectifs.

Après avoir assuré, pendant plusieurs années, le secrétariat général du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (RIFAL), l'Office en demeure un membre actif et conduit à ce titre plusieurs projets d'importance, notamment la

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

réalisation et la tenue à jour d'un inventaire permanent des terminologies en ligne : Inventerm.[10]

C) COOPÉRATION MULTILATÉRALE INSTITUTIONNELLE

L'Office a participé, en novembre 2006, à la rencontre annuelle des organismes officiels responsables de la langue française (Communauté française de Belgique, France, Suisse et Québec) et à un colloque sur l'intercompréhension organisé à cette occasion.

- **Organisation internationale de normalisation (ISO)**

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Comité technique 37 de l'ISO qui vise à instituer des normes en matière de terminologie et de gestion des ressources linguistiques. À titre de président, un professionnel de l'Office a dirigé une réunion du sous-comité chargé d'établir les principes et méthodes de la terminologie au sein de ce regroupement.

- **Autres réseaux internationaux de terminologie**

Dans une perspective de sauvegarde de la diversité linguistique, l'Office est membre fondateur du Réseau panlatin de terminologie (REALITER) et membre du Bureau de direction de ce réseau. Il mène à ce titre, plusieurs projets terminologiques multilingues. Enfin, l'Office participe également aux travaux du réseau RITERM (Réseau ibéroaméricain de terminologie). Ces deux regroupements ont tenu en 2006-2007 des réunions et des séminaires auxquels l'Office a participé.

D) COOPÉRATION INTRACANADIENNE

L'Office continue de développer ses relations avec des organismes à vocation linguistique du gouvernement canadien et de la Francophonie canadienne.

Il maintient à cette fin des liens avec le Bureau de la traduction du gouvernement canadien, notamment en participant au Conseil national de terminologie et en collaborant à des projets concrets de production terminologique. Au cours de l'exercice, l'Office a participé avec le Bureau de la traduction et l'Université du Québec en Outaouais à la préparation et à l'organisation d'un colloque international de terminologie prévu pour mai 2007.

Il a également participé, à Ottawa, à un forum dans le domaine des technologies de l'information.

E) RAYONNEMENT DE L'OFFICE À L'ÉTRANGER

Outre les missions réalisées dans le cadre des activités de coopération susmentionnées, l'Office a participé, en 2006-2007, à des colloques ou séminaires internationaux traitant, entre autres sujets, de la lexicographie et de la terminologie (le 3e Sommet international de terminologie à Bruxelles, le Xe Symposium ibéroaméricain de terminologie à Montevideo et, à Paris, la Journée des dictionnaires) et de l'aménagement linguistique (le 3e Séminaire interaméricain sur la gestion des langues, à Rio de Janeiro, et le Séminaire sur l'intercompréhension, à Genève).

De plus, deux déplacements à l'extérieur du Québec, à Hamburg en Pennsylvanie (États-Unis) et à Toronto en Ontario, ont permis à l'Office de réaliser, auprès d'entreprises qui le demandaient, des missions d'information sur les dispositions de la Charte de la langue française en matière d'affichage et d'étiquetage de produits commerciaux.

[10] www.inventerm.com

Quatrième partie

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints au regard de la Déclaration de services aux citoyens (DSC) et des indicateurs développés au cours de l'exercice 2003-2004 et qui n'ont pas été modifiés depuis. Les engagements de l'Office se lisent comme suit :

Engagement 1 :	Répondre sans délai ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures aux questions qui sont acheminées à son service de renseignements généraux
Engagement 2 :	S'assurer que le personnel est au service des dirigeants et des responsables de la francisation des milieux de travail
Engagement 3 :	Envoyer, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception aux personnes qui portent plainte pour non-respect des dispositions de la loi par la poste, par télécopie ou par courriel
Engagement 4 :	Motiver toute fermeture de dossier de plainte par un écrit transmis à la personne qui a porté plainte
Engagement 5 :	Assurer une réponse immédiate ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures aux demandes provenant de l'assistance terminologique et linguistique personnalisée
Engagement 6 :	Envoyer à l'usager du service d'@ssisterme une copie des fiches nouvelles ou modifiées dans un délai maximal de cinq jours ouvrables
Engagement 7 :	Effectuer régulièrement des études pour connaître le degré de satisfaction des utilisateurs des produits et services de l'Office
Engagement 8 :	Donner suite aux plaintes des citoyennes ou citoyens relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables

Les produits et services de l'Office satisfont généralement les citoyens, du moins si l'on se base sur l'utilisation qu'ils en font. Outre *Le français au bureau*, qui constitue toujours le produit vedette de l'organisme selon le registre des ventes des Publications du Québec (près de 14 000 exemplaires de la sixième édition ayant été vendus entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007), l'Office a publié en 2006-2007 le guide de rédaction épicène intitulé *Avoir bon genre à l'écrit* et le carnet *Pour une convention collective… en bons termes*. Il importe aussi de rappeler le nombre de recherches faites dans le GDT (plus de 71 millions au cours de l'exercice) et le très haut degré de satisfaction dont nous font régulièrement part les usagers, que ce soit par téléphone ou par courriel.

Quatrième partie

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

En plus des renseignements qu'il donne dans son site Web, qui reçoit en moyenne un peu plus de 260 000 visites par mois selon Marigny solution Internet inc., l'organisme a offert un service personnalisé de renseignements généraux sur la Charte de la langue française et ses règlements à 6 047 citoyens ou personnes morales principalement du Québec (78 %). L'Office a été en mesure de traiter, dans un délai d'au plus 24 heures, toutes les questions reçues, conformément au premier engagement de la DSC. L'Office reçoit cependant un nombre croissant de demandes par courriel qui nécessitent certains délais de traitement afin d'y répondre adéquatement, ce qui l'amènera à modifier sa Déclaration de services aux citoyens.

Conformément au deuxième engagement, l'Office assure une assistance-conseil en matière de francisation des milieux de travail et des technologies de l'information aux entreprises de cinquante personnes ou plus établies au Québec, ainsi qu'aux organismes de l'Administration. Ce soutien est offert par les conseillers et conseillères en francisation ainsi que par les spécialistes en technologies de l'information qui, au besoin et sur rendez-vous, vont rencontrer les dirigeants et les responsables de la francisation dans les milieux de travail.

En 2006-2007, les conseillers et conseillères en francisation ont effectué 2 515 visites dans les entreprises du Québec. De leur côté, les spécialistes des technologies de l'information ont répondu à un peu plus de 700 demandes d'aide provenant d'utilisateurs et d'experts. De plus, grâce à son programme d'évaluation technolinguistique (Bétel), l'Office élabore des solutions techniques permettant à des entreprises et à des organismes de l'Administration de mieux franciser leurs applications logicielles.

Conformément au troisième engagement, un accusé de réception a été expédié à 95 % des plaignants dans un délai ne dépassant pas les 48 heures. Le quatrième engagement, également lié au traitement des plaintes, a aussi été respecté.

L'assistance terminologique et linguistique personnalisée offerte au moyen des consultations téléphoniques tarifées a permis, cette année, de traiter 3 895 questions (voir objectif 2.1.3) qui, pour 95,1 % d'entre elles, ont reçu une réponse immédiate et, pour les autres, ont trouvé réponse dans les 24 heures, le tout dans le respect du cinquième engagement de la DSC.

Les 170 demandes de service de nature terminologique adressées à @ssisterme ont toutes été réglées dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception, et ce, conformément au sixième engagement de notre déclaration.

Eu égard au septième engagement de la DSC, deux études évaluatives ont été réalisées au cours du présent exercice.

Enfin, l'Office s'est engagé à donner suite aux plaintes des citoyennes et des citoyens relatives à ses produits et services dans un délai de vingt jours ouvrables (engagement 8).[11] Pour ce faire, l'organisme s'est doté d'un mécanisme de traitement des plaintes qui s'appuie sur la Politique de traitement des plaintes, critiques, félicitations et commentaires des citoyens et citoyennes sur les services offerts par l'Office québécois de la langue française.

Le principe général à la base de cette politique est le suivant : le traitement des plaintes, des critiques, des félicitations et des autres commentaires, de même que celui de l'information qui en découle, contribuent à l'amélioration des services de l'Office, sur le plan de l'organisation du travail, sur le plan des pratiques administratives et sur le plan des comportements des membres du personnel. Il s'agit d'une priorité de l'organisme.

[11] Il est important de noter que ces plaintes diffèrent des plaintes pour non-respect de la loi dont il a été fait mention aux objectifs stratégiques 1.2.2 et 1.2.3, présentés dans la troisième partie de ce rapport.

Quatrième partie

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

NOMBRE DE PLAINTES, CRITIQUES, FÉLICITATIONS ET COMMENTAIRES[12] EN 2006-2007

Plaintes	Critiques	Félicitations	Commentaires	Total
17	208	323	777	1325

Ainsi, parmi les 1 325 messages reçus au cours de l'année, 225 (17 plaintes + 208 critiques) sont jugés négatifs, 323 sont des félicitations et 777 sont des commentaires tantôt positifs, tantôt négatifs.

Les 17 plaintes déposées en 2006-2007 ont été traitées, conformément à notre engagement, dans un délai de vingt jours ouvrables. Elles portaient sur les sujets suivants :

- Façon de traiter les plaintes pour non-respect de la loi (6);
- Suivi relatif à la passation d'un examen de connaissance du français (4);
- Consultations personnalisées (3 plaintes dont 2 non recevables);
- Divers autres sujets (4).

Les deux plaintes relatives au coût des consultations personnalisées, dont le tarif a été fixé à 5 $, doivent être qualifiées de non recevables, puisque ce service n'est plus offert gratuitement depuis plusieurs années.

Les 208 critiques reçues en 2006-2007 touchaient plus particulièrement :

- *Le grand dictionnaire terminologique* (65)
  (contenu : 45; interface : 14; service offert : 6);
- l'action de l'Office en général (48);
- le site de l'Office(24)
  (contenu : 10; interface : 14);
- la Banque de dépannage linguistique (22);
- la façon de traiter les plaintes pour non-respect de la loi (15).

Il faut noter que ces critiques n'ont pas toutes le même niveau de pertinence. Par exemple, la plupart de celles qui concernent l'Office en général remettent davantage en question son mandat que la façon dont il s'en acquitte.

Les 323 félicitations ainsi que les commentaires positifs reçus portaient en général sur la satisfaction des clients à l'égard des différents produits et services de l'Office, particulièrement le GDT, la BDL, @ssisterme et le site Web de l'Office.

Les messages reçus en 2006-2007 ont été passablement moins nombreux qu'au cours de l'exercice précédent, alors qu'une invitation directe avait été lancée aux usagers pour exprimer leur opinion sur les produits et les services de l'organisme.

[12]Une plainte est l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction de la part d'une personne qui se croit lésée dans la prestation de services de l'Office et qui réclame expressément auprès de la direction une rectification ou une intervention destinée à corriger la situation dénoncée (manque de communication, dysfonctionnement, mauvaise coordination des services, application tatillonne des normes, iniquité, comportements inappropriés de la part du personnel), alors qu'une critique est l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction, portant un jugement défavorable sur des services offerts par l'Office ou sur l'exécution du mandat de l'organisme. Les félicitations comprennent les compliments ou les éloges adressés à l'Office ou à son personnel dans le but de souligner le bon travail accompli, tandis qu'un commentaire est un message formulé à l'Office dans le but de fournir à l'organisme une information, un renseignement, une observation, une remarque, une suggestion, une recommandation, un conseil, une proposition, un avis ou une opinion.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

5.1 Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français

En vertu de l'article 35 de la Charte, l'Office administre les examens de connaissance du français que doivent passer certains nouveaux membres des 45 ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis permanent d'exercer leur profession. Au cours de l'exercice 2006-2007, il y a eu 166 séances d'examen auxquelles se sont présentées 1 321 personnes. Ainsi, l'Office a administré 1 713 épreuves, dont le taux de réussite a été de 51,1 %[13]. Les personnes qui échouent peuvent, sur demande, recevoir une rétroaction; 260 demandes ont d'ailleurs été déposées à l'Office à cette fin. Ces personnes bénéficient également d'un droit de révision de leurs résultats, prérogative qui a entraîné le réexamen de 25 dossiers. L'Office offre aussi aux candidates et aux candidats qui le souhaitent des conseils sur les cours de français offerts par divers établissements d'enseignement du Québec.

L'Office évalue de plus la connaissance du français des personnes que prévoient embaucher des ministères ou des organismes de l'administration québécoise, ou qui pourraient y être mutées ou promues, suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte. Il y a ainsi eu 5 séances d'examen à l'intention de 9 personnes qui ont réussi dans une proportion de 11 %.

Enfin, conformément à une entente intervenue entre l'Office, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi et du remorquage de la Communauté urbaine de Montréal, l'Office administre des séances d'examen de français à l'intention des chauffeurs de taxi. Une personne s'est présentée à une telle séance et elle a réussi l'examen.

Au total, l'Office a donc administré 1 723 épreuves, ce qui représente une augmentation de 12,8 % par rapport à l'exercice précédent.

Les personnes qui réussissent l'examen obtiennent de leur ordre un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. Celles qui échouent, mais qui disposent, le cas échéant, d'un premier permis temporaire obtenu de leur ordre professionnel, peuvent en demander le renouvellement pour une période d'un an, et ce, au maximum trois fois. Toutes les fois, l'Office devra réévaluer si l'intérêt public le justifie. Au cours de l'année, 159 demandes de renouvellement ont été soumises à l'Office qui en a autorisé 140.

[13] En 2006-2007, le taux de réussite représente le rapport entre le nombre de candidats et de candidates qui ont réussi l'examen au cours de l'exercice et le nombre total de candidats et de candidates.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Voici le nombre de permis renouvelés par ordre professionnel :

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	57
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	28
Collège des médecins du Québec	9
Ordre des ingénieurs du Québec	6
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	6
Ordre des ergothérapeutes du Québec	5
Ordre des dentistes du Québec	5
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	4
Ordre des chimistes du Québec	4
Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec	3
Ordre des psychologues du Québec	3
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec	3
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	2
Ordre des technologues en radiologie du Québec	2
Ordre des comptables agréés du Québec	2
Ordre professionnel des diététistes du Québec	1
Total des permis renouvelés	140

Enfin, l'Office doit étudier les quelques demandes qu'il reçoit visant à obtenir la délivrance de permis restrictifs. Ceux-ci peuvent être accordés à des personnes ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme donnant accès à l'exercice de leur profession, à la condition qu'elles ne travaillent que pour un seul employeur et qu'elles ne soient pas en contact avec le public. L'Office a refusé la seule demande faite pour un tel permis en 2006-2007.

5.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

En cette matière, l'exercice 2006-2007 a été une année de transition puisque le projet de loi 86, sanctionné le 14 juin 2006, a pour objectif de moderniser l'ensemble de la Loi sur l'accès à l'information et que le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels pourrait entraîner la publication de plusieurs nouveaux documents et données dans le site Web.

- **Activités de sensibilisation et de formation en 2006-2007**

Les responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels cherchent à s'assurer que la protection des renseignements personnels demeure un objectif prioritaire pour chacun des employés de l'organisme et des sous-traitants travaillant pour son compte. Ils ont au cours de cette année élaboré une politique et une directive traitant de la confidentialité des courriels.

En conformité avec les lois et règlements, les responsables s'assurent que les personnes travaillant à l'Office ou à la Commission de toponymie ont la formation adéquate pour en respecter les dispositions. Durant l'exercice, les responsables ont assisté à un grand nombre de conférences et de colloques de formation. Un programme de formation continue du personnel a également été mis sur pied.

- **Demandes d'accès à l'information**

Toute personne qui en fait la demande peut avoir accès, généralement gratuitement, aux documents détenus par l'Office, sous réserve des exceptions prévues par la loi et ses règlements.

Au cours de l'exercice 2006-2007, l'Office et la Commission de toponymie ont reçu 30 demandes d'accès à l'information ou à des documents. De ce nombre, 24 demandes ont été acceptées au complet ou en partie, six ont été refusées. Les demandes adressées à l'Office et à la Commission de toponymie ont reçu une réponse dans les 20 jours prévus par la loi dans plus de 80 % des cas. Lorsque les responsables de la Loi sur l'accès prévoyaient avoir besoin d'un délai de traitement plus long, la prolongation du délai de 10 jours a toujours été accordée. Par ailleurs, deux

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

demandes ont été portées en révision à la Commission d'accès à l'information. Il y a eu désistement dans l'un des dossiers et l'autre demeure dans l'attente d'une décision de la Commission.

5.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu du point 30 de la politique linguistique gouvernementale, l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de l'application de cette politique par l'Administration. C'est dans cette perspective qu'il a réalisé, en 2006-2007, une recherche sur l'application du point 4 auprès de 74 ministères et organismes gouvernementaux (M-O) ayant une politique linguistique en vigueur ou en cours d'élaboration. Ce point traite de l'importance que doit accorder l'Administration à la qualité de la langue française, à la promotion d'un français de qualité dans les communications de tous ordres et à l'obligation d'utiliser les expressions et les termes normalisés par l'Office.

Cette recherche portait sur neuf thèmes distincts : l'évaluation du français lors de l'embauche; la révision linguistique; le perfectionnement en français; les ouvrages d'aide ou de référence; l'intranet, *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique et le bulletin d'information; l'assistance linguistique, les autres ressources pour améliorer la qualité de la langue française; la qualité du français à l'oral et les termes normalisés.

Les résultats de la recherche ont montré que la majorité des participants à cette étude appliquent le point 4 de la politique linguistique gouvernementale. Certains accordent une plus grande importance que d'autres à la qualité de la langue française. Dans l'ensemble, on constate une préoccupation à l'égard d'une diffusion de textes dont le contenu répond aux normes d'un français de qualité. Le français à l'oral demeure cependant le parent pauvre, en ce sens que l'attention qui y est accordée, ou du moins, les moyens mis en œuvre pour l'améliorer sont moins présents dans les M-O.

Certains résultats de l'étude montrent cependant que l'application de la politique pourrait être plus soutenue. Des efforts de sensibilisation à une langue de qualité et aux outils disponibles pour l'améliorer devront être poursuivis. Rappelons, par exemple, que seulement 42 % des ministères et organismes ayant un intranet ont un lien hypertexte vers l'intranet linguistique de l'Administration.

Cela dit, l'Office a maintenu son soutien aux ministères et organismes en tenant notamment des rencontres d'information, à Montréal et à Québec, sur l'application des politiques gouvernementales à incidence linguistique et en mettant à jour les outils destinés aux mandataires de l'application de la Charte afin de leur permettre de mieux exercer leur rôle. Par ailleurs, il a fourni des avis techniques sur la révision de politiques linguistiques existantes et répondu à de nombreuses demandes de consultation. Il a également poursuivi le développement de l'intranet linguistique de l'Administration : celui-ci met à la disposition de toute l'administration québécoise un ensemble d'outils et de ressources qui permettent d'asseoir les deux principes qui régissent la politique linguistique gouvernementale, soit le statut et la qualité de la langue française.

5.4 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information

Le point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes gouvernementaux font rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utili-

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

sation du français dans les technologies de l'information (PUFTI). L'Office et le ministère des Services gouvernementaux vérifient conjointement chaque année l'application de cette politique au moyen d'un questionnaire portant sur certains aspects de la francisation des technologies de l'information.

La plus récente vérification date du 31 mars 2005. Le taux de réponse a été de 96 %, résultat nettement supérieur à celui de 88 % obtenu lors de la vérification précédente. Il ressort de l'analyse des données 2004-2005 que 31 % des systèmes d'exploitation serveurs, 40 % des serveurs Web et 42 % des serveurs de messagerie électronique sont installés en version française[14].

L'Office a plus précisément constaté que :

- Les systèmes d'exploitation serveurs, soit les produits MS Windows Server 2003 et MS Windows 2000 Server, qu'on trouve respectivement dans 78 et 81 M-O, sont en version française dans une proportion de 44 % et de 25 %;

- Les serveurs Web MS IIS et Oracle, utilisés respectivement dans 75 et 43 M-O, sont en version française dans une proportion de 46 % et de 40 %;

- Enfin, seulement 19 % des ministères et organismes disposent de serveurs de messagerie électronique uniquement en français.

Adoptée en 1992, la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information a récemment fait l'objet d'une révision. Le 6 décembre 2006, le Conseil des ministres a adopté la nouvelle PUFTIC (Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications) qui donne à l'Office le mandat de la diffuser et de la promouvoir, d'en coordonner l'application et d'en effectuer chaque année le suivi. Même si des améliorations ont pu être constatées au fil des ans, grâce à l'analyse des données recueillies chaque année, la mise à jour de cette politique permettra de donner un nouvel élan à l'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications au sein de l'Administration.

5.5 Politique linguistique de l'Office et de la Commission de toponymie

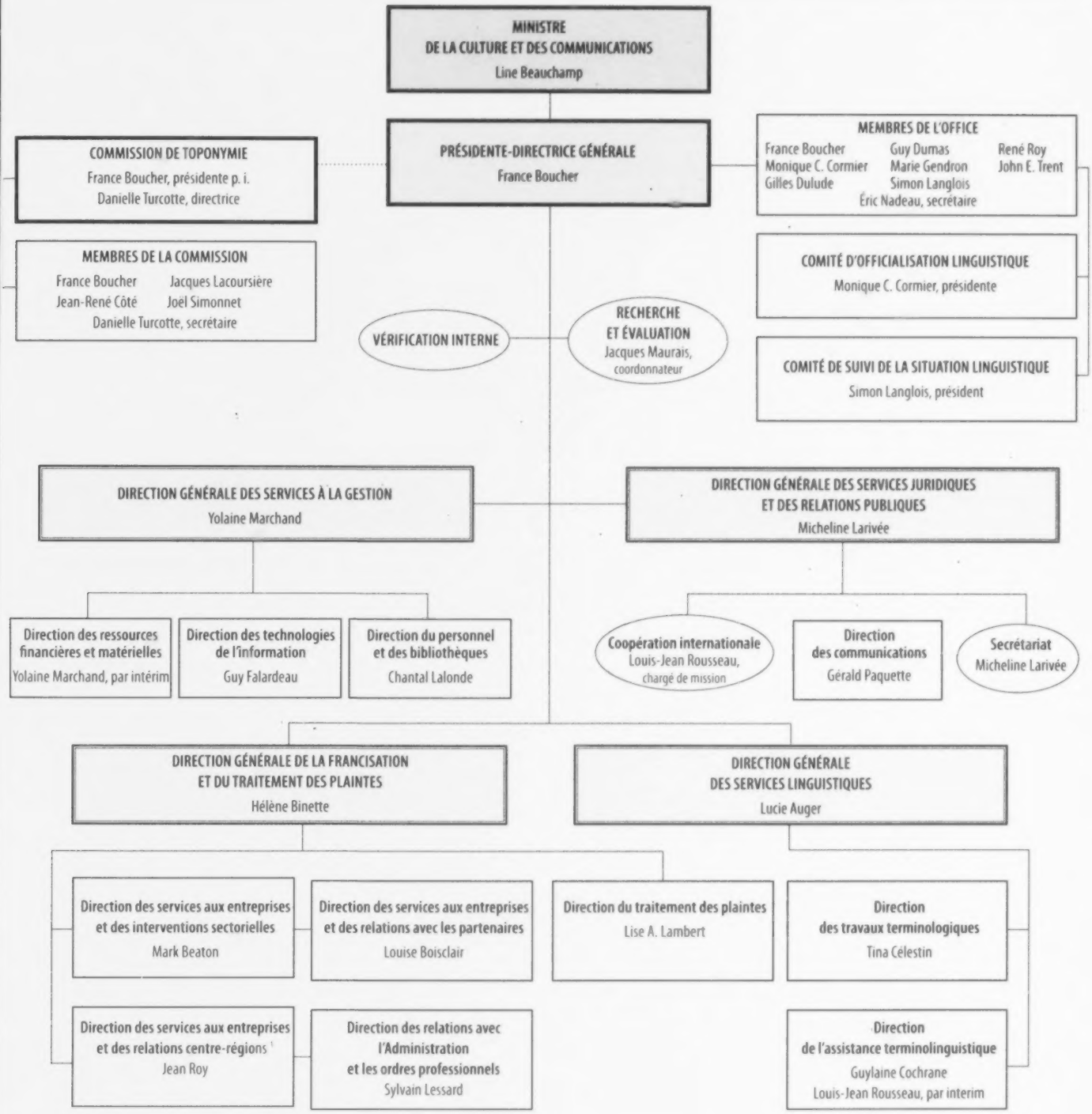
Le comité de la politique linguistique, qui se compose des quatre directrices générales adjointes et de la directrice de la Commission de toponymie, fait rapport de ses activités à la présidente-directrice générale. Son mandat est de veiller à la permanence de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'Office et de la Commission et d'assurer l'exemplarité des mesures prises à cette fin, de manière que les deux organismes, dans l'exercice de leurs activités administratives, respectent intégralement l'esprit et la lettre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Le texte de la politique linguistique de l'Office est accessible dans l'intranet de l'Office et dans l'intranet linguistique de l'Administration. Les dernières modifications apportées en janvier 2006 concernaient la présentation des messages français et anglais dans les répondeurs et boîtes vocales de l'Office.

[14] Lors de la vérification portant sur l'exercice précédent, les résultats étaient de 27 % dans le cas des systèmes d'exploitation serveurs et de 37 % dans le cas des serveurs Web. Les serveurs de messagerie électronique n'avaient pas fait l'objet d'une vérification.

Organigramme

Office québécois de la langue française



[1]Cette direction compte du personnel à Gatineau, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières

31 MARS 2007

Office québécois
de la langue
française

Québec

6137